



UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

Título

Inserción social: Trabajo Social y nuevas técnicas de selección

Autor/es

AMAIA ROMERO BERROZPE

Director/es

DOMINGO CARBONERO MUÑOZ

Facultad

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Titulación

Grado en Trabajo Social

Departamento

DERECHO

Curso académico

2017-18



Inserción social: Trabajo Social y nuevas técnicas de selección, de AMAIA ROMERO BERROZPE

(publicada por la Universidad de La Rioja) se difunde bajo una Licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Unported.

Permisos que vayan más allá de lo cubierto por esta licencia pueden solicitarse a los titulares del copyright.

© El autor, 2018

© Universidad de La Rioja, 2018

publicaciones.unirioja.es

E-mail: publicaciones@unirioja.es



**UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA**

TRABAJO FIN DE GRADO

**INSERCIÓN SOCIAL: TRABAJO SOCIAL Y
NUEVAS TÉCNICAS DE SELECCIÓN**

GRADO EN TRABAJO SOCIAL

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Autora: Amaia Romero Berrozpe

Tutor: Domingo Carbonero Muñoz

CURSO ACADÉMICO

2017-2018

ÍNDICE

1. RESUMEN.....	2
2. INTRODUCCIÓN	3
3. MARCO TEÓRICO.....	5
4. OBJETO, FINALIDAD Y OBJETIVOS	27
5. METODOLOGÍA Y SISTEMATIZACIÓN	28
6. RESULTADOS DE LOS ITINERARIOS DE INSERCIÓN SOCIO-LABORAL	34
7. CONCLUSIONES	49
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
9. ANEXOS.....	54

1. RESUMEN

En el siguiente documento se recoge el Proyecto operativo de intervención diseñado e impartido en Fundación Cáritas Chavicar durante el desarrollo de las Prácticas de Intervención Social. Este proyecto surge tras el análisis de los perfiles de las personas que participan en la Entidad (Programa de Inserción Social Activa y Agencia de Colocación), y tras la detección de carencias y necesidades formativas. Para su realización se ha utilizado metodología cualitativa -entrevistas a técnicos sociales, estudio de soporte documental y observación participante- y cuantitativa -encuestas a participantes y cuestionarios de evaluación-. Tras la evaluación de las sesiones se afirma la consecución del objetivo planteado de aumentar las oportunidades de empleo de las personas con especiales dificultades sociales.

Palabras clave: Desempleo, inserción sociolaboral, personas en exclusión, Agencia de Colocación, Itinerario de Inserción.

ABSTRACT

The following document is about Project of the operational intervention designed and taught at the Cáritas Chavicar Foundation during the development of Practices in Social Intervention. This project based on the analysis of the profiles of people who participate in the Entity (Active Social Insertion Program and Placement Agency), and after the detection of gaps and training needs. Qualitative methodology has been used for its realization - interviews with social technicians, study of documentary support and participant observation - and quantitative - surveys of participants and evaluation questionnaires-. After evaluating sessions, the achievement of the proposed goals for increasing employment opportunities of people with special social difficulties is affirmed.

Keywords: Unemployment, support in employment, social exclusion, actives policies and third sector, itinerary trajectories of inclusion.

2. INTRODUCCIÓN

Durante el desarrollo de las Prácticas Estudio Diagnóstico llevadas a cabo en Fundación Cáritas Chavicar en el curso académico 2016-2017, se centra el proyecto de investigación en el área laboral. En concreto, el proyecto se fundamenta en el análisis de los perfiles de las personas desempleadas y sus necesidades personales, laborales y sociales que obstaculizan su normalización social a través del empleo y el acompañamiento social.

Para ello, es preciso realizar las siguientes tareas:

- A. Identificar las necesidades de las personas desempleadas.
- B. Analizar los motivos del fracaso en las pruebas de selección.
- C. Confirmar la desmotivación en la búsqueda de empleo.
- D. Diseñar un plan de acciones formativas que den respuesta.
- E. Transversalmente, acciones de acompañamiento y seguimiento.

La investigación comienza partiendo de la base de que se trata de personas desempleadas mayores de edad con especiales dificultades sociales, laborales y personales para acceder al mercado laboral.

A partir de las conclusiones del estudio diagnóstico, donde se determina tanto el perfil de las personas que acuden a la Agencia de Colocación de la entidad, como el perfil de los/as participantes del Programa de Inserción Social Activa, se establece el objeto de intervención a desarrollar en las prácticas del curso académico 2017-2018. Consistiendo éste en el diseño de un plan formativo que dote a los/as participantes de herramientas válidas y exitosas para superar los procesos de selección a los que se enfrenten tanto de manera individual como grupal.

Las propuestas de intervención diseñadas son las siguientes:

- A. Plan de formación no reglada:
 - a. Curso de formación en las nuevas técnicas de selección: Integrado por tres módulos.
 - b. Jornada de asesoría de imagen en las pruebas de selección: Formado por una sesión.
- B. Acompañamiento social: Transversal y continuo.

Esto se debe a que tras la realización de las Prácticas de Estudio Diagnóstico se observa como los participantes carecen de experiencia en el desarrollo de entrevistas de trabajo (individual y grupal). Además, el índice de éxito en los procesos de selección es bajo en ciertos colectivos. Es por lo que se considera especialmente necesario el entrenamiento en entrevistas individuales, formarles en los procesos de selección y trabajar determinadas habilidades sociales indicándoles pautas de comportamiento adecuadas.

El punto de partida es la perspectiva planteada por el servicio de mediación laboral. En la gestión de ofertas se detecta que las pruebas de selección están cambiando y volviéndose cada vez más exigentes. Actualmente los candidatos se deben enfrentar a:

1. Valoración del CV: Méritos formativos, experiencia laboral y referencias.
2. Entrevistas individuales.
3. Entrevistas grupales: Desarrollo de dinámicas para detectar perfiles profesionales de liderazgo, iniciativa, trabajo en equipo...
4. Nuevas pruebas de selección para perfiles profesionales sin cualificación. Hablamos de los test psicotécnicos tradicionalmente utilizados para perfiles profesionales técnicos.

Debido al endurecimiento de los procesos de selección y a la falta de experiencia de los participantes, se considera conveniente trabajar tanto de manera individual como grupal, las diferentes pruebas de selección. Para ello, es adecuado el desarrollo de un plan formativo integrado por: dinámicas grupales donde tomen conciencia de la existencia de las entrevistas grupales, y su procedimiento. De igual manera, es acertada la teatralización de entrevistas individuales mediante roles playing. Así como la formación sobre test psicotécnicos ya que requieren de aprendizaje y entrenamiento para lograr superarlos con éxito y para enfrentarse sin nervios y confianza a los mismos.

Finalmente, indicar que la estructura del siguiente documento se presenta dividida en bloques: En primer lugar, se explican conceptos teóricos del programa de la entidad en el que se ha desarrollado el proyecto de intervención. En segundo lugar, se exponen el objeto, finalidad y objetivos del trabajo. En tercer lugar, se detalla la metodología empleada para el desarrollo del proyecto. En cuarto lugar, se presentan los resultados logrados y; en quinto y último lugar, se explican las conclusiones alcanzadas.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 El papel del Tercer Sector y la iniciativa social en el campo de la formación y el empleo

3.1.1 Entidad del Tercer Sector de Acción Social y sus características

En la sociedad coexisten tres sectores:

- Sector privado: Empresas con actividad de mercado que buscan su beneficio.
- Sector público: Actividad regulada por la Administración.
- Tercer Sector: Aquellas actividades fuera del Mercado (sector privado) y del Estado (Administración pública). Es decir, está formado por entidades sin ánimo de lucro y no gubernamentales.

Esta definición puede ser ampliada según un proyecto de estudio comparativo liderado por el equipo de la Universidad “Johns Hopkins” de Baltimore (1999). Una entidad forma parte del Tercer Sector si posee los siguientes cinco rasgos.

1. Estar organizada formalmente.
2. Carácter privado.
3. Ausencia de lucro.
4. Con capacidad de autocontrol institucional.
5. Con un marcado grado de participación voluntaria.

El tercer sector es el conjunto de entidades (asociaciones, fundaciones, etc.) que no siendo ni públicas, ni teniendo ánimo de lucro, se ocupan de realizar mediante profesionales y voluntarios, proyectos de acción social o defender intereses de colectivos de cualquier tipo (asociaciones culturales, deportivas, de consumidores, de antiguos alumnos, etc.). Se obtiene la dimensión de este sector con una doble negación.

Características del Tercer Sector:

Las entidades que forman el Tercer Sector tienen las siguientes características (Salamos y Anheier, 1999).

- Su carácter voluntario y surgir de la libre voluntad ciudadana en torno a unos objetivos y fines consensuados

- Su finalidad es mejorar el bienestar de personas y colectivos determinados
- Persiguen un progreso social solidario
- Se financian con donaciones públicas y privadas

De acuerdo con lo anterior, el Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España de la Fundación Luis Vives (2010), formarán parte del Tercer Sector de Acción Social, aquellas organizaciones que:

- Cumplan los cinco criterios definidos por la Universidad “Johns Hopkins”.
- Que desarrollen actividades en el ámbito de necesidades sociales, de los derechos, y/o la participación ciudadana.
- Y que cumplan alguna o varias de las funciones sociales siguientes:
 - Promoción de derechos individuales y colectivos.
 - La ayuda para acceder y ejercer dichos derechos.
 - El estudio y/o denuncia de necesidades y problemáticas sociales.
 - La atención directa de necesidades sociales.
 - El fomento de la participación ciudadana.

Según el artículo 2 de la Ley 43/2015, se establecen como entidades del Tercer Sector de Acción Social, “aquellas organizaciones de carácter privado, surgidas de la iniciativa ciudadana o social, bajo diferentes modalidades, que responden a criterios de solidaridad y de participación social, con fines de interés general y ausencia de ánimo de lucro, que impulsan el reconocimiento y el ejercicio de los derechos civiles, así como de los derechos económicos, sociales o culturales de las personas y grupos que sufren condiciones de vulnerabilidad o que se encuentran en riesgo de exclusión social.”

3.1.2 Principales fórmulas del Tercer Sector en el empleo y la formación

La falta de un empleo es una de las principales causas de la pobreza, la exclusión social y la desigualdad social. En el marco de las políticas activas de empleo adquiere una especial relevancia la inserción sociolaboral de las personas en situación o en riesgo de exclusión. Esta metodología de intervención basada en la ayuda personalizada para la búsqueda de empleo es una de las intervenciones más efectivas, combinada con acciones de formación y acompañamiento social.

La Ley 7/2003, de 26 de marzo, de inserción sociolaboral de las personas en situación o riesgo de exclusión de La Rioja establece la necesaria coordinación de diferentes ámbitos para lograr dicha inserción sociolaboral a través del desarrollo del Itinerario individual de inserción. Los procesos de integración social tienen una innegable relación con el ámbito del empleo, especialmente en aquellas personas cuya situación les dificulta una normal integración en su entorno social y a su vez les aleja de las posibilidades de obtener un empleo por cuenta propia o ajena.

A partir de la revisión de referencias teóricas y de diversas experiencias profesionales, se han ido desarrollando y regulando diversas herramientas tradicionales de intervención laboral. Se habla de las Empresas de Trabajo Temporal, las Agencias de Colocación y la Empresa de Inserción. Todas estas estructuras tienen como finalidad favorecer el acceso al mercado laboral. Amplían las posibilidades de inserción en el mercado laboral para estas personas, pero a través de metodologías y actividades claramente diferenciadas.

Es necesario detallar la finalidad, las características, metodología y actividades de cada una de ellas para comprender su función en la inserción laboral.

❖ Agencia de Colocación

La Ley 35/2010, de 17 de septiembre, de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo modifica la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo. Dicha ley regula las Agencias privadas de Colocación, incluyendo las que tienen ánimo de lucro, que no estaban permitidas en la normativa anterior. Se pretende que complementen la actividad que desarrollan los servicios públicos de empleo. Asimismo, recoge la obligatoriedad de que las Agencias de Colocación obtengan, para poder realizar su actividad, autorización de los Servicios Públicos de Empleo.

De acuerdo al artículo 2 del Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, se entenderá por Agencias de Colocación “aquellas entidades públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, que, en coordinación y, en su caso, colaboración con el servicio público de empleo correspondiente, realicen actividades de intermediación laboral que tengan como finalidad proporcionar a las personas desempleadas un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores las personas trabajadoras más apropiadas a sus requerimientos y necesidades. A este fin las Agencias de Colocación valorarán los perfiles, aptitudes, conocimientos y cualificación profesionales de las personas trabajadoras que requieran sus servicios para la búsqueda de empleo y los requerimientos y características de los puestos de trabajo ofertados. Estas Agencias de Colocación podrán desarrollar también actuaciones relacionadas con la búsqueda de empleo, tales como orientación e información profesional, y con la selección de personal”.

Tal y como presenta el Documento elaborado por Cáritas Española sobre las Agencias de Colocación (2010), hablamos de: Entidades Públicas o Privadas, con o sin ánimo de lucro que, en coordinación y, en su caso, colaboración con el Servicio Público de Empleo, realicen actividades de intermediación laboral que tengan como finalidad proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores las personas más apropiadas a sus requerimientos y necesidades. Existen dos tipos de relación de las Agencias de Colocación con los Servicios Públicos de Empleo: agencias autorizadas y agencias colaboradoras. Además, se puede se realizar otra distinción: Ser con o sin ánimo de lucro.

- Agencias de Colocación AUTORIZADAS: Son aquellas que pueden actuar de forma autónoma pero coordinada con los Servicios Públicos de Empleo. (Menos requerimientos que las colaboradoras). Autorización para 5 años.
- Agencias de Colocación COLABORADORAS: Son aquellas que actúan según lo que se establezca en el convenio de colaboración (Actuación, Aplicación, Duración máximo 2 años, medios técnicos y humanos, financiación acciones, indicadores de eficacia). Pueden recibir financiación del Estado según las acciones que se establezcan en el convenio. (Máximo 80%).

Las obligaciones que deben cumplir las Agencias de Colocación, según la Guía laboral del Ministerio de Empleo y Seguridad social (2018), son:

- Presentar una declaración responsable previamente al inicio de su actividad ante el Servicio Público de Empleo correspondiente y mantener las condiciones y requisitos establecidos.
- Presentar declaración responsable previamente a la apertura de nuevos centros de trabajo (estarán exentas de esta obligación las entidades que casen ofertas y demandas de empleo utilizando exclusivamente medios electrónicos).
- Garantizar a los trabajadores la gratuidad por la prestación de servicios, tanto de intermediación laboral como de otras actuaciones relacionadas con la búsqueda de empleo.
- Garantizar, en su ámbito de actuación, los principios de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo.
- Garantizar el respeto a la intimidad y dignidad de los trabajadores en el tratamiento de sus datos, sometiendo la actuación en esta materia a la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.
- No subcontratar con terceros la realización de su actividad como Agencia de Colocación, salvo que se trate de otras Agencias de Colocación autorizadas.
- Cumplir con la normativa vigente en materia laboral y de Seguridad Social.
- Cumplir con las normas sobre accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil académico y/o profesional requerido.
- Estar sujeta a las actuaciones de control e inspección que lleven a cabo los Servicios Públicos de Empleo de acuerdo con la normativa de referencia, así como a la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y otros órganos de control.
- Hacer constar en el desarrollo de las actividades como Agencia de Colocación, su número de Agencia de Colocación en todo lugar donde figure su nombre.

A modo de resumen y profundizando en la relación triangular que se establece entre Empresa Usuaria, Persona Desempleada y Agencia de Colocación, cabe mencionar la existencia de un convenio de colaboración entre la Empresa Usuaria y la Agencia de Colocación, y de un compromiso mutuo por parte de la Persona Desempleada y la Agencia de Colocación. Asimismo, destacar que el contrato de trabajo lo firma la Persona Desempleada con la Empresa Usuaria, y, por tanto, el salario corre a cargo de la empresa y no de la Agencia de Colocación (Confederación General del Trabajo, 2008).

Dicha relación queda reflejada en la Figura 1, concretando los detalles de la misma.

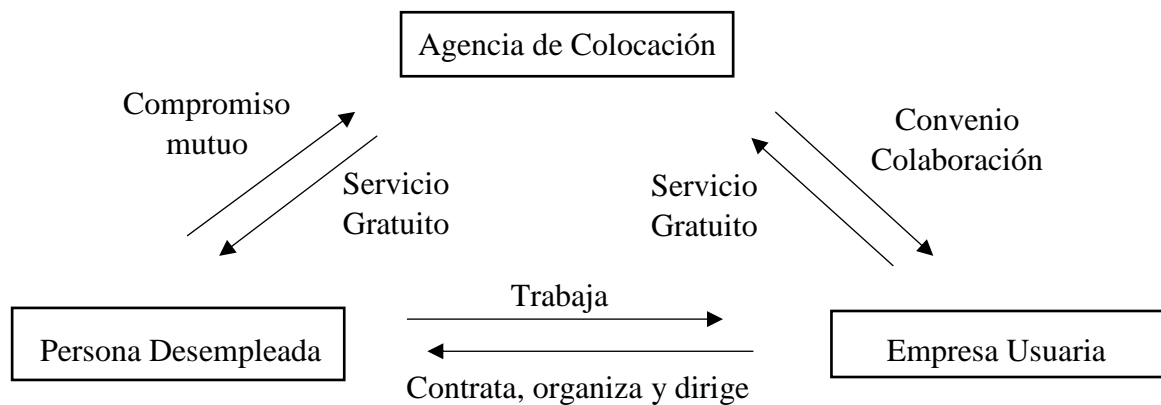


Figura 1. Relación triangular Agencia de Colocación, Persona Desempleada y Empresa Usuaria. (Elaboración propia, 2018).

❖ Empresas de Trabajo Temporal (ETT)

Según el artículo 1 de la Ley 14/1994, se denomina Empresa de Trabajo Temporal a “aquella cuya actividad fundamental consiste en poner a disposición de otra empresa usuaria, con carácter temporal, **trabajadores por ella contratados**. La contratación de trabajadores para cederlos temporalmente a otra empresa solo podrá efectuarse a través de Empresas de Trabajo Temporal debidamente autorizadas en los términos previstos en esta Ley.”

Las obligaciones correspondientes a las Empresas de Trabajo Temporal, según la Guía Laboral del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2018), son:

- Obtener autorización administrativa previa.
- Disponer de una estructura organizativa que le permita cumplir las obligaciones que asume como empleador, valorándose la adecuación y suficiencia de los elementos de la empresa, particularmente en lo referente a la selección de los trabajadores, su formación y las restantes obligaciones laborales. A estos efectos, deberá contar con una plantilla de estructura integrada por un mínimo de 12 trabajadores (todos ellos con contrato indefinido, a tiempo completo o parcial), o el número que proporcionalmente corresponda, por cada mil trabajadores contratados para ser cedidos en el año anterior. Desde el inicio y durante todo el tiempo de actividad el personal de estructura mínimo será de tres trabajadores fijos (a tiempo completo o parcial).
- Dedicarse exclusivamente a la actividad constitutiva de Empresa de Trabajo Temporal (sin perjuicio de la posibilidad de actuar como Agencia de Colocación, o en las actividades de formación o consultoría permitidas).
- Encontrarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.
- Garantizar de forma especial el cumplimiento de las obligaciones salariales, indemnizatorias y con la Seguridad Social. Desde el inicio y durante el primer año de actividad, la garantía deberá alcanzar un importe igual a 25 veces el salario mínimo interprofesional vigente en ese momento, en cómputo anual. Para ejercicios sucesivos, deberá alcanzar un importe igual al 10% de la masa salarial del ejercicio anterior, con el límite mínimo de 25 veces el salario mínimo interprofesional vigente en cada momento, en cómputo anual. Esta garantía responde de las deudas por indemnizaciones salariales y con la Seguridad Social.

- No haber sido sancionada con suspensión de actividad en dos o más ocasiones.
- Incluir en su denominación los términos «Empresa de Trabajo Temporal» o su abreviatura “ETT”.

A continuación, se presenta la Figura 2 que representa la relación triangular entre Empresa Usuaria, Persona Desempleada y ETT.

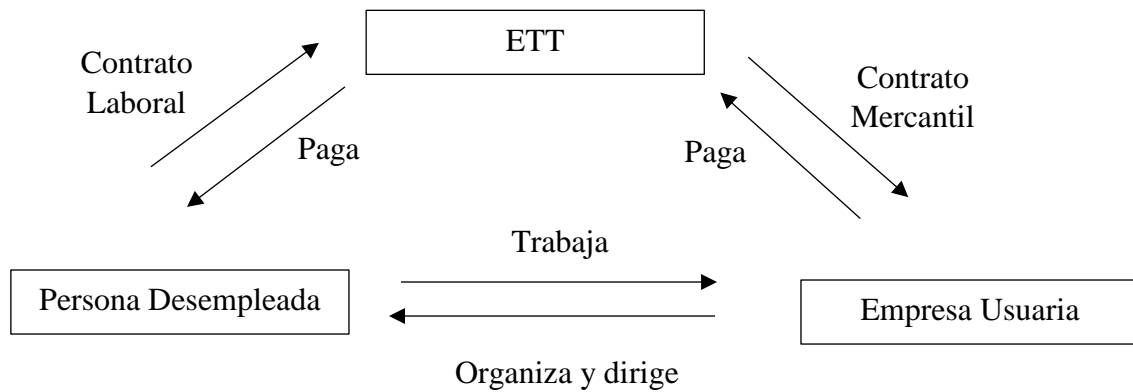


Figura 2. Relación triangular Empresa de Trabajo Temporal, Persona Desempleada y Empresa Usuaria. (Elaboración propia, 2018).

❖ **Empresa de Inserción:**

De acuerdo a la Confederación Empresarial Española de Economía Social (2018) “las empresas de inserción nacen como un instrumento para luchar contra la pobreza y la exclusión social. Son iniciativas empresariales que combinan la lógica empresarial con metodologías de inserción laboral. Son empresas que no están al margen de los procesos convencionales de la economía, ya que producen bienes y servicios, mejoran el entorno, potencian los servicios a las personas y favorecen la calidad de vida, siendo rentables y competitivas. Además de valorar su rentabilidad económica es muy importante destacar la rentabilidad en los aspectos sociales, ya que los beneficiarios dejan de ser personas pasivas y dependientes y aportan a la sociedad todo aquello que ésta les había negado.”

Los destinatarios de la inserción sociolaboral son:

- Personas en situación o grave riesgo de exclusión social que estén en paro y que tengan dificultades importantes para integrarse en el mercado de trabajo ordinario.
- Son sujetos de inserción sociolaboral, las personas que estando en la situación descrita anteriormente se hallen incluidas en algunos de los siguientes colectivos:
 - Perceptores de rentas mínimas de inserción.
 - Desempleados de muy larga duración.
 - Jóvenes que no hayan finalizado el período de escolaridad obligatoria y se encuentren en situación de desempleo.
 - Ex-toxicómanos que se encuentren en proceso de rehabilitación y reinserción social.
 - Internos de centros penitenciarios y ex-reclusos en situación de desempleo.
 - Otros colectivos como son: minorías étnicas, inmigrantes o personas con cargas familiares no compartidas y en situación de exclusión.

La empresa de inserción les procura un Itinerario de inserción que consiste en un plan de trabajo personalizado que establece un camino planificado hacia la consecución de la integración en el mercado laboral ordinario.

Normalmente un Itinerario de inserción contempla varias etapas:

- Servicio de acogida y asesoramiento: Se diagnostica la situación de la persona.
- Plan de trabajo individualizado.
- Pretalleres laborales: recuperación de los aprendizajes necesarios que ya se tenían.

- Talleres de especialización laboral: Perfección de conocimientos y habilidades.
- Empresa de inserción: Se pone en práctica lo aprendido en las fases anteriores.
- Entrada en el Mercado de trabajo ordinario.

La permanencia de estas personas en las empresas de inserción es temporal, ya que no se pretende crear puestos indefinidos sino formar y capacitar a las personas para poder encontrar un puesto de trabajo por sí mismas

Algunos de los requisitos de las empresas de inserción son:

- Estar participadas al menos del 51% del capital social por una organización social o entidad sin ánimo de lucro.
- Tener entre sus trabajadores un porcentaje de trabajadores de inserción. Dependiendo de cada Comunidad Autónoma oscilará entre un 30% y un 60%.
- Aplicar, al menos el 80% de los resultados o los excedentes disponibles obtenidos en cada ejercicio económico a la mejora o ampliación de las estructuras productivas y de inserción.

Las empresas de inserción se definen como estructuras de aprendizaje, en forma mercantil, cuya finalidad es posibilitar el acceso al empleo de colectivos desfavorecidos, mediante el desarrollo de una actividad productiva, para lo cual, se diseña un proceso de inserción, estableciéndose durante el mismo una relación laboral convencional (Cepes, 2018).

NORMATIVA ESTATAL

- Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las Empresas de Inserción

NORMATIVA AUTONÓMICA - LA RIOJA

- Ley 7/2003, de 26 de marzo, de inserción sociolaboral
- Decreto 2/2006, de 13 de enero, por el que se crea el Registro de Empresas de Inserción Sociolaboral de La Rioja, y se regulan los requisitos para la calificación e inscripción en dicho Registro
- Orden de 25 de septiembre de 2007, de la Consejería de Industria, Innovación y Empleo, establece las bases reguladoras para la concesión de ayudas al fomento del empleo de personas en situación o grave riesgo de exclusión sociolaboral en Empresas de Inserción.

3.1.3 Diferencia entre Agencia de Colocación y Empresa de Trabajo Temporal

Según la Guía sobre Empresas de Trabajo Temporal (2008) “el hecho que define la actividad de las Empresas de Trabajo Temporal, no es la temporalidad de los trabajadores, sino el que los trabajadores sean contratados por ella para posteriormente ser cedidos a otra empresa (empresa usuaria) donde desarrollarán su trabajo y quedarán bajo su ámbito de organización y dirección del trabajo. Por tanto, la peculiaridad de las Empresas de Trabajo Temporal consiste en la cesión de la fuerza de trabajo de sus empleados a las empresas que contratan sus servicios. Se trata de una relación triangular en la que la empresa usuaria abona una cantidad a la ETT a cambio de los servicios del trabajador cedido, quien acudirá al puesto de trabajo en la empresa usuaria, atenderá a las instrucciones de los encargados de la empresa usuaria y realizará su trabajo en las condiciones que determine dicha empresa; la ETT será el verdadero empresario del trabajador cedido (el contrato de trabajo se habrá firmado entre trabajador y ETT), será quien le abone su salario y mantendrá el poder disciplinario y sancionador sobre él.”

Las Agencias de Colocación son entidades públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, cuya finalidad es proporcionar trabajo a las personas desempleadas. Median entre trabajadores que buscan empleo y las empresas que lo ofrecen. Para conseguir encajar la oferta y la demanda de empleo, las Agencias de Colocación estudian los perfiles profesionales de los candidatos y, por otro lado, analizan los requerimientos de los puestos de trabajo ofertados. Además, estas entidades pueden realizar otras actividades relacionadas con la búsqueda de empleo, como formación, orientación e información profesional.

Las Agencias de Colocación no contratan al trabajador, simplemente lo ponen en contacto con la empresa y ahí termina su función.

Las Agencias de Colocación actúan de manera coordinada con los servicios públicos de empleo. Estas agencias deben informar a los servicios públicos de empleo de sus actuaciones, sus resultados, etc. Igualmente, deben someterse a las actuaciones de seguimiento y control que el SEPE estime oportunas.

Hay empresas o grupos de empresas que al mismo tiempo actúan como ETT y como Agencias de Colocación. Esta dualidad es algo que se autorizó con la entrada en vigor de la Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma laboral del mercado:

Art.1: “Las Empresas de Trabajo Temporal también podrán actuar como Agencias de Colocación, cuando cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo y su normativa de desarrollo y cuenten con la correspondiente autorización.”

Con ello se autorizaba a que una ETT pudiera ser Agencia de Colocación, pero al mismo tiempo, la reforma añadía lo siguiente: “En su relación tanto con los trabajadores como con las empresas clientes las Empresas de Trabajo Temporal deberán informar expresamente y en cada caso si su actuación lo es en la condición de empresa de trabajo temporal o de Agencia de Colocación.”

En resumen: La principal diferencia es que una Agencia de Colocación actúa como intermediaria entre la empresa y el trabajador, mientras que una ETT pone a disposición de otras empresas a sus propios trabajadores.

Es decir, la Agencia de Colocación NO CONTRATA a las personas, sino que es la empresa final (dónde se desarrollará el trabajo) la que las contrata. Además de ello, realiza atenciones individuales, formación... Por el contrario, las ETT contratan a los trabajadores y los “ponen a disposición” de la empresa cliente o empresa usuaria (le cobran a la empresa y la propia ETT le paga al trabajador).

3.1.4 Diferencia entre Agencia de Colocación y Empresa de Inserción

Una vez analizados los conceptos y requisitos de la Agencia de Colocación y de la Empresa de inserción, ambas figuras comparten el perfil del beneficiario (personas desempleadas con especiales dificultades de acceso al empleo) y en cierta manera, también comparten su fin general que es facilitar la inserción laboral de estos colectivos.

Su diferencia fundamental hay que buscarla en la forma en que se desarrolla la finalidad de su actividad, y el tipo de relación que establece con el beneficiario atendido.

- Agencia de Colocación: Su finalidad es proporcionar a las personas desempleadas un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores las personas más apropiadas a sus requerimientos y necesidades (mediación entre oferta y demanda). Para facilitar el acceso al empleo de estas personas podrán realizar también acciones de orientación y formación.

No existe relación laboral ni mercantil entre el demandante de empleo y la Agencia de Colocación.

Desde la perspectiva del Itinerario de Inserción, la Agencia de Colocación se sitúa en la última fase: En la búsqueda de empleo en el mercado ordinario.

- Respecto a la Empresa de Inserción, es una estructura de aprendizaje laboral. Es decir, desarrolla una actividad económica como una empresa ordinaria pero un porcentaje de sus trabajadores son personas de colectivos vulnerables socialmente (*personas con especiales dificultades sociales, personales y laborales para encontrar un empleo*).

La relación que establece el beneficiario con la Empresa de inserción es laboral, es decir, está contratado de acuerdo con la legislación. El trabajador se forma en hábitos laborales en un entorno real de trabajo. Y posibilita su acceso posterior a un empleo ordinario.

Dentro de las fases del Itinerario de inserción, se ubicaría con anterioridad a la Agencia de Colocación.

3.2 Definición de los Itinerarios de Inserción: El papel del Trabajador Social

Los Itinerarios de Inserción se establecen para actuar sobre todas las carencias de la persona y en los tiempos e intensidades que su diagnóstico aconseje. Se estructuran en una serie de fases o etapas personalizadas, que aglutinan distintos mecanismos o dispositivos de actuación. Esos dispositivos integran, tanto medidas de apoyo económico como acciones formativas o de orientación, de habilidades sociales, etc. A esos dispositivos también se les conoce como estructuras de inserción, puesto que son los mecanismos concretos que posibilitan las acciones de fomento de la inserción y, en consecuencia, se especializan en las distintas fases del itinerario.

El proceso de inserción sociolaboral a través del Itinerario de Inserción mejora la empleabilidad a través de medidas de Formación profesional, ocupacional y continua y Servicios de orientación y mediación; establece medidas que favorezcan la colocación e inserción laboral: Empleo y prácticas en empresas, autoempleo, empleo apoyado, etc.; incorpora modelos formativos adecuados y desarrollar habilidades socio personales y laborales (Documento Interno – Proyecto Inserción Laboral, 2017).

Las fases del Itinerario de Inserción pueden resumirse en tres, conformadas en primer término, **por la fase de acogida**, valoración y diseño del itinerario, en segundo lugar, la fase **prelaboral o formativa** y por último **la fase laboral**. Al término del itinerario el individuo debe estar insertado laboral y socialmente (Documento Interno - Dirección y Gestión de Empresas de Inserción, 2005).

1. La fase de acogida, valoración y diseño del Itinerario de Inserción.

Esta primera fase se considera previa a la propia intervención. Se puede diferenciar en esta primera fase del Itinerario de Inserción:

En primer lugar, la acogida y diagnóstico, que tiene como finalidad la detección de las necesidades más urgentes y básicas de la persona y establecer y localizar los recursos y medidas adecuados para satisfacerlas. En segundo lugar, se diseña el Itinerario de Intervención, en base al diagnóstico realizado. Es decir, qué acciones, actividades, y apoyos hay que realizar para que la persona pueda adquirir una formación, una habituación laboral que le permite acceder a un empleo.

2. La fase formativa.

En esta segunda fase se entra de lleno en la intervención sociolaboral con el participante. A lo largo de esta fase se pretende que las personas adquieran nuevas competencias y habilidades, según las elecciones definidas en el itinerario. A tal efecto se utiliza una amplia oferta de acciones formativas y ocupacionales adaptados a diagnóstico y plan de intervención.

3. La fase laboral.

Se realiza un proceso de intermediación entre las empresas y la persona objeto de la inserción, así como de seguimiento de esta. Se facilitan las relaciones entre oferentes y demandantes de empleo, (tareas desarrolladas en la Agencia de Colocación).

Acciones transversales a todo el itinerario:

- **Acompañamiento:** Definido como el establecimiento de una relación personal continuada, relativamente duradera, de comprender a las personas para contribuir a que ellas mismas entiendan y empiecen a dominar su situación y las claves de sus dificultades. Se trata de una relación de apoyo para activar y movilizar recursos, capacidades, potencialidades personales y de su entorno.
- **Seguimiento:** Se trata de entrevistas dirigidas a revisar el plan acordado con el usuario y que van siguiendo el proceso del caso. Está realizándose continuamente hasta que se cierra el caso.

Los Itinerarios de Inserción constituyen una de las estrategias metodológicas más específicas de la intervención ya que permite a la persona en riesgo de exclusión social ocupar un empleo en el mercado de trabajo, facilitando su incorporación al empleo, a través de un conjunto de instrumentos y procedimientos técnicos de apoyo ajustados a las necesidades de cada persona.

Existen muchas definiciones de Itinerario de Inserción: “Los Itinerarios de Inserción se conciben como una metodología de trabajo, basada en la elaboración de una estrategia integral que analiza la situación de cada persona y sus posibilidades de empleo en el entorno más inmediato, donde se diseña de manera conjunta entre el orientador o la orientadora y la persona, un recorrido de acciones a realizar para lograr el objetivo final de inserción estable en el mercado de trabajo” (Cruz Roja Española, 2004).

Tal y como aparece en el Marco de Actuación para el Programa de Empleo de Confederación Cáritas (2005), el Itinerario de Inserción puede ser definido como el conjunto de medidas que de una forma planificada en el tiempo y adaptadas individualmente a cada persona, permiten diagnosticar la situación personal concreta, establecer un camino consensuado y orientado al objetivo de la empleabilidad, en el que se trabajan las actitudes, las conductas, los conocimientos y las destrezas profesionales. El sujeto pasa así de una situación pasiva y de exclusión a convertirse en un sujeto activo plenamente integrado: La participación es la clave. El Itinerario de Inserción presenta un carácter flexible, según las necesidades y situación de cada persona; se trata de itinerarios dinámicos sometidos a una constante revisión y actualización.

Todas aquellas organizaciones sociales que intervienen en los procesos de inserción disponen de una serie de estructuras de inserción, que vienen a dar respuesta a todos aquellos momentos que configuran un Itinerario de Inserción. Entre las estructuras, cabe aludir a los servicios de acogida y orientación laboral, a los pretalleres laborales dirigidos al desarrollo de hábitos básicos en la realización de todo empleo y los talleres de formación profesional ocupacional, además de las relaciones con el mundo empresarial que permiten prácticas, primeras contrataciones, etc., todo ello orientado a lograr la empleabilidad y en última instancia el empleo de los destinatarios.

ACOGIDA: Momento en el que se inicia la llegada de la persona a la entidad y, si es el caso, finaliza con un diagnóstico que se concreta en una propuesta de plan de trabajo consensuada entre el técnico/a y el usuario/a.

ORIENTACIÓN: La orientación profesional es un proceso de acompañamiento que un profesional (orientador/a) realiza juntamente con el usuario/a con la finalidad de que éste pueda identificar y potenciar sus competencias personales y profesionales y llegue a construir su proyecto personal y profesional para mejorar su ocupabilidad, en un proceso de revisión continua.

FORMACIÓN: Puede ser *ocupacional*, acción que permite adquirir o desarrollar cualquier tipo de competencia (tanto vinculada a conocimientos como a habilidades y a actitudes), ya sea presencial o a distancia. O *especializada*, acción de adquirir, aplicar y desarrollar las competencias profesionales de un oficio.

AGENCIA DE COLOCACIÓN - INTERMEDIACIÓN: Se inicia en el momento en que la persona ha adquirido las competencias personales y profesionales. Entra en contacto con las ofertas de trabajo mediante los dispositivos de búsqueda de empleo que le ofrece la propia Agencia de Colocación de la entidad o por otras vías que ha conocido.

EMPLEO: Proceso de acompañamiento a la inserción en su etapa de adaptación al puesto de trabajo.

CIERRE: Supone la finalización de la relación entre la entidad y el usuario/a por voluntad de una de las partes, requerimiento de una tercera o bien de común acuerdo.

3.3 Fundación Cáritas Chavicar, espacio de sistematización para el Trabajo Social y la inserción sociolaboral

3.3.1 Fundación Cáritas Chavicar: Misión, visión y valores

Fundación Cáritas Chavicar es el recurso específico en materia de empleo de Cáritas La Rioja. Nace como colectivo en 1988 a iniciativa de un grupo de parroquias de Logroño para favorecer la empleabilidad de los colectivos más vulnerables a través de la recogida de chatarra, vidrio y cartón (de ahí su nombre). Después se convierte en asociación y en 2003 se fusiona con Fundación Rioja por el empleo y centro Madre de Dios, ambos recursos también de Cáritas Diocesana de La Rioja, dando lugar a la actual Fundación Cáritas Chavicar.

Con el paso de los años, Fundación Cáritas Chavicar se ha convertido en una entidad profesional que ofrece tanto servicios en la orientación, formación e intermediación laboral, como en la gestión de residuos. Su motor es conseguir la inserción sociolaboral de las personas con mayores dificultades para acceder a un empleo.

La misión de la entidad es doble: Por un lado, la normalización social y laboral de los colectivos más vulnerables en situación de riesgo o exclusión social a través del acceso al mercado laboral. Por otro lado, el cuidado del medio ambiente a través de la economía circular: El aprovechamiento de los desechos para lograr de nuevo su reutilización.

La visión de la entidad se basa en conseguir una sociedad responsable y sostenible, donde el acceso a un empleo sea un derecho garantizado y donde se potencie la reutilización y el cuidado del medio ambiente (Documento interno de la entidad, 2017).

Tabla 1. Valores de la entidad en relación a los principios éticos de Trabajo Social

Derechos Humanos y Dignidad Humana	<u>Respeto y humildad</u> . Actúan con trato educado y digno reconociendo la igualdad y diversidad de las personas, evitando las discriminaciones, facilitando la adaptación y la mejora continua y favoreciendo la crítica constructiva y el cambio.
	<u>Entusiasmo/pasión</u> . Les gusta lo que hacen y por ello animan a los trabajadores, voluntarios y colaboradores a tomar la iniciativa y dar lo mejor de sí mismos, siendo proactivos, creativos y conscientes de que su trabajo mejora la vida de muchas personas.
	<u>Profesionalidad</u> . Utilizan el conocimiento y la experiencia de expertos profesionales en los sectores, tanto sociolaboral como medioambiental, lo que les permite desarrollar servicios eficaces y adaptados a las necesidades de cada realidad.
	<u>Comunicación</u> . Creen en la comunicación como un valor fundamental para canalizar las relaciones de los miembros de la entidad, con los clientes, con los colaboradores y con la sociedad en general, a través de la difusión fluida y sincera.
	<u>Trabajo en Equipo</u> . Trabajan compartiendo conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de los objetivos.
Justicia Social	<u>Compromiso</u> . Con los participantes, trabajadores, socios, voluntarios y colaboradores por favorecer las condiciones de vida de las personas que atienden. Así como, con la sociedad con la que se comprometen a contribuir en la generación de empleo y en el respeto por el medio ambiente
	<u>Justicia</u> . Es la base de su trabajo como fundación vinculada a Cáritas. Trabajan por la justicia, entendida como el disfrute efectivo de los derechos humanos inherentes a la persona por el mero hecho de serlo.
	<u>Transparencia</u> . Crean un entorno de confianza en el cual facilitan el acceso a la información y la comunicación abierta.
	<u>Honestidad</u> . Fundación Cáritas Chavicar es una entidad gestionada de forma honesta, comportándose y expresándose con coherencia y de acuerdo a los valores de verdad y justicia.
	<u>Flexibilidad</u> . La flexibilidad les permite ver las diferentes dimensiones de las cosas y mejorar su actitud para la comprensión y adaptación al cambio.
	<u>Tolerancia</u> . Aceptan y aprecian la riqueza infinita de las culturas del mundo, fomentando la convivencia y el respeto entre todos.

Fuente: Elaboración propia a partir de documento interno de la entidad

3.3.2 *Servicios que ofrece Fundación Cáritas Chavicar*

Los servicios que ofrece la entidad se diferencian en 2 áreas: Sociolaboral y medioambiental.

1) Área Sociolaboral:

Favorecer la inclusión social de las personas más desfavorecidas, removiendo obstáculos para promover la igualdad de oportunidades mediante acciones de formación, orientación y preparación social y laboral a través de actividades del medio ambiente y la promoción del tejido social.

- Área Social:

El Área Social se centra tanto en la reestructuración personal como social, por medio de un proceso individual, y del abordaje de problemáticas sociales básicas. Dicha reestructuración se lleva a cabo a través de procesos básicos, de medio y largo plazo, destinados a: Favorecer la socialización, atender situaciones psicológicas, prevenir necesidades personales y sociales, prestar atención individualizada recuperadora u ofrecer formación en alfabetización, el conocimiento del entorno cultural, la alimentación saludable... entre otras formas.

El programa de Inserción Social Activa se desarrolla en tres centros ocupacionales situados en Logroño, Calahorra (abarca Rioja Baja) y Santo Domingo de La Calzada (abarca Rioja Alta).

- Área Laboral:

En el área laboral el objetivo es desarrollar acciones encaminadas a mejorar los hábitos laborales, la ocupabilidad y favorecer el acceso al mercado laboral de personas desempleadas con especiales dificultades. Para ello se desarrollan acciones de: Formación, orientación, entrenamiento laboral y seguimiento.

- Servicio de Acogida, información y orientación sociolaboral: Está diseñado para analizar, valorar y diagnosticar la situación personal y social y promover el grado de empleabilidad de una persona; se realizan las siguientes actividades: Recibir a las personas, facilitarles los recursos que se consideren oportunos, dinamizar un aula de consulta para realizar búsquedas de empleo por Internet (Punto Virtual), así como currículums, cartas de presentación...; recopilar ofertas de trabajo y formativas y colocarlas en espacios accesibles.

- Servicios de Formación (cursos, talleres formativos, módulos): El proceso formativo va orientado hacia el crecimiento personal, potenciando a la vez el ámbito productivo. Estas acciones formativas son una combinación de dos dimensiones: Los aspectos formativos profesionales o técnicos y los aspectos educativos o de desarrollo personal y social.

Cabe distinguir entre formación reglada y formación no reglada. Para el desarrollo de la formación reglada se cuenta con el Centro de Formación Acreditada, en el cual se imparten conocimientos de un oficio en particular, que esté demandado en el mercado laboral, pudiendo obtener una certificación que acredite la capacitación adquirida. Actualmente se están impartiendo los siguientes cursos: Atención sociosanitaria para el cuidado de personas mayores en domicilio, atención sociosanitaria para el cuidado de personas mayores en residencias, competencias clave, ...

Respecto a la formación no reglada, diferenciar el taller de soldadura de los cursos / jornadas desarrolladas en la Agencia de Colocación de la entidad, entre los que destacan: El móvil como herramienta en la búsqueda de empleo, crea tu cuenta correo, búsqueda de empleo on-line, informática básica, etc.

- Búsqueda de empleo: De forma grupal o individual, los Orientadores Laborales informan y entrenan las diferentes técnicas que las personas pueden poner en marcha en su búsqueda de empleo (elaboración de currículums, cartas de presentación, búsqueda de ofertas en internet, Agencias de Colocación, cómo enfrentarse a una entrevista de trabajo...).
- INTERMEDIACIÓN LABORAL – Agencia de Colocación: Se trata de mediar entre el mercado laboral y los demandantes de empleo, buscando la empleabilidad y adaptabilidad al puesto de trabajo. Para ello, se establecen contactos con los sectores empresariales para sensibilizar y facilitar la incorporación al mercado de las personas que participan del proyecto. La doble vía de la intermediación laboral implica también ofrecer asistencia al sector empresarial. Hablamos de Prospección Empresarial y Gestión de ofertas.

- Acciones complementarias: Actividades de carácter transversal, bien dirigidas a los/as participantes o a la mejora del proyecto en general. Actividades que favorecen la igualdad de oportunidades, que mejoran el intercambio y enriquecimiento cultural, que forman en el uso de nuevas tecnologías, facilitan la generación de redes sociales, aseguran el apoyo psicológico y/o el asesoramiento jurídico-administrativo.
- Seguimiento de las personas que participan en el proyecto: En cualquiera de las fases de mejora de la empleabilidad que se encuentren. De la misma manera se realizan seguimientos una vez finalizados los procesos de inserción socio-laboral.

2) Área Medioambiental:

En el área medioambiental, Fundación Cáritas Chavicar trabaja por un doble objetivo: Cuidar la naturaleza a través del reciclaje, potenciando la economía circular, y lograr la inserción social y laboral de la población vulnerable, mediante la capacitación profesional en el sector de recuperación de residuos para facilitar el acceso al mundo laboral.

Además, están concienciados sobre la gran cantidad de residuos que genera la población, convirtiéndose así en uno de los principales problemas de la sociedad. Por ello, consideran necesario la creación de empleo para la recogida, reciclaje y reutilización de los residuos.

Cabe señalar que a través de la recuperación, reciclaje y reutilización de los residuos se consigue un mundo mejor. Es por ello que se llevan a cabo actividades de recogida, gestión y recuperación de residuos sólidos urbanos como ropa, juguetes, vidrio, plástico, cartón, papel, muebles y RAEEs (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos). Además de otras actividades como destrucción de documentación confidencial. Mediante las actividades, nombradas anteriormente, se da nueva vida a artículos que iban a ser tirados a la basura. Debo destacar que estos servicios son realizados bien de forma gratuita, o bien bajo presupuesto.

Finalmente, mencionar los Espacios con Corazón, donde se pone a disposición de las personas con escasos recursos económicos todos aquellos artículos de primera necesidad. Su adquisición puede ser, bien de forma gratuita, mediante vales proporcionados por Servicios Sociales del Ayuntamiento de Logroño o por Cáritas Parroquiales; o abonando un pequeño pago.

4. OBJETO, FINALIDAD Y OBJETIVOS

4.1 Objeto

Por medio del Trabajo Fin de Grado se presenta una sistematización de acciones formativas y acompañamiento diseñadas a partir del diagnóstico, que mejoren el nivel de empleabilidad de los participantes atendidos por la entidad.

Fundación Cáritas Chavicar dispone de servicios que responden a las diferentes fases del Itinerario de Inserción Sociolaboral. El Trabajo Fin de Grado se centrará en el Centro de Inserción Social Logroño y en la Agencia de Colocación. De esta manera podremos analizar dos niveles distintos de empleabilidad de las personas atendidas y, por tanto, sus diferentes necesidades.

- Centro de Inserción Social Logroño: Responde a la primera fase del Itinerario. Personas con necesidades en el ámbito personal, familiar y social. Nivel de empleabilidad bajo.
- Agencia de Colocación: Responde a la fase final del Itinerario. Personas con carencias en hábitos laborales y necesidades en el ámbito formativo y laboral. Nivel de empleabilidad medio-alto.

4.2 Finalidad

Sistematización de un plan de acompañamiento social y formativo diseñado con la finalidad de facilitar el empoderamiento sociolaboral y el fortalecimiento de habilidades sociales de personas con especiales dificultades de acceso al empleo.

4.3 Objetivos

Presentar los resultados obtenidos mediante un proyecto de sistematización de las prácticas de estudio-diagnóstico e intervención social desarrolladas en el área sociolaboral de Fundación Cáritas Chavicar.

- Plasmar los resultados del estudio-diagnóstico que conforman el perfil medio de atención en el Programa de Inserción Social y en la Agencia de Colocación.
- Argumentar la importancia que tiene para los usuarios de la Agencia de Colocación la formación específica en procesos de selección.

5. METODOLOGÍA Y SISTEMATIZACIÓN

A lo largo de las Prácticas de Estudio Diagnóstico se investigan los perfiles de las personas participantes en la entidad Fundación Cáritas Chavicar. Para ello, la investigación se centra en el diseño metodológico de triangulación, o lo que es lo mismo, en la aplicación de distintas metodologías para el análisis de una misma realidad.

Las metodologías empleadas son las siguientes:

- **La perspectiva cualitativa:** Aboga por el análisis de casos concretos que permitan abordarlos con mayor profundidad, a través de la comprensión y/o interpretación de los significados intersubjetivos de la acción social.
- **La perspectiva cuantitativa:** Aplica el principio de causalidad y la formulación de leyes generales en el análisis de la realidad social. Además, se centra en la explicación, contrastación empírica y en la medición objetiva de los fenómenos sociales.

La triangulación ofrece unas ventajas respecto a otros diseños de investigación. Principalmente, permite (Sabater, 2016):

- Cubrir más dimensiones de la realidad social y, por tanto, alcanzar una información más profunda y diversificada.
- Adquirir un mayor grado de validez en los resultados
- Una teoría más reforzada, en caso de ser confirmada. Si no lo fuese, proporciona un fundamento mayor para su modificación.
- Facilitar la comparabilidad de los datos por métodos diferentes.

Por todo ello, se opta por el diseño metodológico de la triangulación y concretamente, por la **triangulación de datos**: La utilización de diferentes fuentes de información, primarias y secundarias, sobre un mismo objeto de conocimiento, con el propósito de contrastar la información recogida.

Profundizando en la investigación sobre los perfiles de los participantes y en las nuevas necesidades surgidas, destacar que el uso de la **metodología cualitativa** permite comprender e interpretar las seis entrevistas realizadas a los técnicos sociales, al educador social, a los monitores del taller y al jefe de formación no reglada. Así como, interpretar el estudio del soporte documental y la observación de los participantes en el desarrollo de

las actividades que se realizan tanto en el Centro de Inserción Social Activa de Logroño, como en los Talleres de formación de muebles y soldadura.

Asimismo, cabe hacer referencia a la importancia de la **metodología cuantitativa** a la hora de cuantificar los cien cuestionarios realizados y explicar las situaciones sociales en ellos abordados. En los cuestionarios se recogió información sobre datos personales, sociales y aquellos relacionados con el nivel formativo y la experiencia laboral.

Tras la interpretación y cuantificación de los datos obtenidos, se establecen los perfiles más destacados, tanto en el Centro de Inserción Social Activa como en la Agencia de Colocación de la entidad. De igual manera, se detectan las carencias de los usuarios que impiden el acceso al empleo y, a partir de dicha información, se proponen nuevas propuestas de intervención.

Para que la calidad de la información recogida y analizada sea la mejor posible, se planifican los pasos a seguir dentro de la metodología de investigación. Para ello, se utiliza un cronograma en el cual, se detallan las actividades a realizar mensualmente.

ACTIVIDADES	PRIMER CUATRIMESTRE			SEGUNDO CUATRIMESTRE		
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Recopilación de información sobre la entidad						
Estudio de soporte documental						
Diseño de metodología						
Aplicación metodológica						
1. Entrevistas a técnicos						
2. Estudio soporte documental: expedientes						
3. Cuestionario						
Tabulación datos obtenidos						
Análisis e interpretación de resultados						
Diseño propuesta de ejecución						

Figura 3. Cronograma curso académico 2016-2017. (Elaboración propia, 2018).

Tras la fase de investigación llevada a cabo en el curso académico (2016-2017), daba comienzo la etapa de intervención en la cual se desarrolla el Proyecto operativo de intervención.

Para el desarrollo de las Prácticas de Intervención Social, se establece que el Proyecto operativo de intervención va dirigido a los usuarios de la Agencia de Colocación de Fundación Cáritas Chavicar. En concreto, a aquellos que muestren una empleabilidad media, actitud positiva frente a la búsqueda de empleo e interés por formarse y aprender. En base a la propuesta de intervención diseñada en las Prácticas de Estudio Diagnóstico y a las necesidades detectadas de las personas atendidas en la Agencia de Colocación de la entidad, se desarrolla un plan formativo que dota a los participantes de herramientas válidas y exitosas para afrontar los procesos de selección.

Para ello, es preciso establecer los objetivos a alcanzar, investigar sobre los nuevos procesos de selección, determinar las personas destinatarias de la intervención y diseñar las sesiones y su temporalización.

Tras su realización, se lleva a cabo una evaluación de las mismas con el objetivo de esclarecer el resultado de la intervención.

En resumen, las fases del proyecto son las siguientes:

- 1) Elaboración de un documento argumentando la utilidad de dicha intervención.
- 2) Elaboración de los objetivos y finalidades que se quieren alcanzar.
- 3) Investigación sobre las técnicas utilizadas en los procesos de selección en puestos de baja cualificación.
- 4) Asistencia a diversas actividades programadas por la entidad, para tomar constancia del transcurso de las mismas y de la metodología empleada.
- 5) Diseño del plan formativo que responda a las necesidades detectadas.
- 6) Selección del método formativo: Curso y jornada.
- 7) Preparación del contenido de las acciones formativas:
 - Curso: Tres sesiones.
 - Jornada: Una sesión.
- 8) Elaboración del material a impartir: Power point.
- 9) Configuración del grupo de participantes con los que llevar a cabo las sesiones: selección e inscripciones de interesados.
- 10) Evaluación por parte de los participantes.

11) Autoevaluación de la intervención.

12) Resultados y conclusiones de las jornadas.

Para la realización del proyecto operativo de intervención se cuenta con el respaldo de la directora del área socio-laboral, del jefe de formación no reglada, de una trabajadora social, de un técnico de empleo, de una prospectora laboral y de una voluntaria.

Señalar que las sesiones son impartidas en las nuevas instalaciones de la Agencia de Colocación (Aula formativa). Pudiendo hacer uso de diversos recursos que dispone dicha aula (proyector, pizarras, ordenadores, etc.) facilitadores para la impartición de los contenidos.

Destacar que debido al elevado número de usuarios de la entidad (una media de 80 personas al mes – *Datos obtenidos del registro interno de la entidad*), fue necesario orientar la intervención a aquellas personas atendidas que cumplieran los criterios establecidos para dicha acción formativa: Encontrarse en desempleo, con un nivel de empleabilidad media y con motivación para formarse con el fin de encontrar un empleo.

Mencionar que el buen ambiente de trabajo y el grado de colaboración del equipo técnico facilita el desarrollo del Proyecto operativo de intervención.

Profundizando en el desarrollo del Proyecto operativo de intervención, resaltar la realización de dos tipos de intervenciones. Por un lado, se establece una **intervención individual** con una usuaria de la entidad (SN), para conocer su evolución tras la salida de los talleres de la entidad y, para orientarle tanto en la búsqueda de empleo como de formación, debido a su falta de formación y de experiencia laboral.

Por otro lado, se realizan **intervenciones grupales** a través de las cuales se desarrolla el proyecto operativo de intervención: diseño e impartición de Curso “Las nuevas técnicas de selección” y Jornada formativa sobre “Asesoría de imagen masculina en la entrevista de trabajo”. Dentro de las sesiones grupales impartidas, se encuentran dinámicas grupales y roles playing, donde se simulan entrevistas laborales grupales e individuales. Dicha metodología práctica les permite adquirir confianza en sus capacidades y disminuir su temor a la hora de enfrentarse a dichas entrevistas.

Por tanto, las técnicas empleadas son: Lectura de expedientes, observación participante, entrevistas individuales y entrevistas grupales.

Señalar que, para garantizar el éxito del proyecto, se mantiene una coordinación continua con la tutora de prácticas, así como, con los profesionales de la Agencia de Colocación de la entidad. El contacto establecido es telefónico e informático, además de reuniones, para esclarecer el progreso de las actividades, y comprobar la adecuación de las sesiones a las necesidades presentadas por las personas atendidas.

Asimismo, se tiene al corriente del Proyecto de intervención al gerente de Fundación Cáritas Chavicar para que sea conocedor de las actividades que se están desarrollando y de los medios/recursos empleados.

Respecto a la participación, se estima que sea de al menos el 80% de las personas inscritas a las respectivas sesiones. Para ello, se acuerdan los horarios de las sesiones en base a la mayor disponibilidad de los usuarios. Se les informa con antelación sobre la finalidad de las mismas y se les ruega compromiso e involucración. Además, se les recomienda avisar en caso de no poder asistir ante algún imprevisto.

Finalmente, señalar que para garantizar el éxito del proyecto operativo de intervención se elabora un cronograma en el cual se detallan las actividades a realizar en el mes correspondiente.

ACTIVIDADES	PRIMER CUATRIMESTRE			SEGUNDO CUATRIMESTRE		
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Análisis de las nuevas dinámicas de entrevistas de trabajo.						
Observación y estudios de casos.						
Diseño plan de intervención individual.						
Diseño jornadas grupales sobre modelos de test psicotécnicos.						
Ejecución de los planes de intervención individual.						
Puesta en práctica de las jornadas grupales.						
Diseño propuestas de intervención.						
Autoevaluación de las prácticas.						
Elaboración de la memoria final.						

Figura 4. Cronograma curso académico 2017-2018. (Elaboración propia, 2018).

A modo de resumen, se presenta la siguiente tabla que recoge las actividades desarrolladas durante la fase de investigación hasta la de evaluación, pasando por la de intervención.

Tabla 2. Cronograma prácticas de estudio diagnóstico y prácticas de intervención social

CRONOGRAMA		
PRIMERA ETAPA 2016-2017	PRÁCTICAS DE ESTUDIO DIAGNÓSTICO	<ul style="list-style-type: none"> - Recopilación de información sobre la entidad - Estudio de soporte documental - Diseño de metodología - Aplicación metodológica (entrevistas a técnicos, estudio soporte documental: expedientes y cuestionario). - Tabulación datos obtenidos - Análisis e interpretación de resultados - Diseño propuesta de ejecución
SEGUNDA ETAPA 2017-2018	PRÁCTICAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las nuevas dinámicas de entrevistas de trabajo. - Observación y estudios de casos. - Diseño plan de intervención individual. - Diseño jornadas grupales sobre modelos de test psicotécnicos - Ejecución de los planes de intervención individual - Puesta en práctica de las jornadas grupales - Diseño propuestas de intervención.
TERCERA ETAPA 2018	EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Autoevaluación de las prácticas. - Evaluación del avance del grado de empleabilidad.

Fuente: Elaboración propia

6. RESULTADOS DE LOS ITINERARIOS DE INSERCIÓN SOCIO-LABORAL Y REPERCUSIÓN DEL TRABAJO SOCIAL CON GRUPOS EN EL CAMPO FORMATIVO

A continuación, se presentan los resultados alcanzados tanto en el primer año de prácticas, donde se lleva a cabo una investigación sobre los perfiles de los participantes de la entidad, como en el segundo año, en el cual se diseña y desarrolla un Proyecto operativo de intervención dirigido a cubrir las carencias y necesidades detectadas durante la fase de estudio.

En primer lugar, y en relación con el primer objetivo específico planteado (plasmar los resultados del estudio-diagnóstico que conforman el perfil medio de atención en el Programa de Inserción Social y en la Agencia de Colocación) se presentan los resultados conseguidos en las Prácticas de Estudio-Diagnóstico. Concretamente se analiza el perfil de las personas que acuden al Centro de Inserción Social Activa y a la Agencia de Colocación de la entidad.

Para estudiar dicho perfil del Programa de Inserción Sociolaboral desarrollado en el Centro de Inserción Social Activa, se realizan seis entrevistas (Anexo 1) a distintos Técnicos Sociales de Fundación Cáritas Chavicar ubicados en Logroño, Calahorra y Santo Domingo (trabajadora social, educador social, monitores del taller y jefe de formación no reglada). Además, se cuenta con el soporte documental que proporciona la entidad y con la técnica de observación, enfocada a los participantes durante el desarrollo de las actividades propias del taller de formación ocupacional.

En cambio, para detallar el perfil de las personas que acuden a la Agencia de Colocación de la entidad, se diseña un cuestionario (Anexo 2) que se realiza a una muestra de cien usuarios y que posteriormente se tabula para extraer los resultados alcanzados.

Tras la interpretación y cuantificación de los datos obtenidos de las entrevistas a los profesionales y de las encuestas de los participantes, se establecen los perfiles más destacados, tanto en el Centro de Inserción Social Activa como en la Agencia de Colocación de la entidad.

6.1 Diferencias en el perfil de usuarios en función del nivel de empleabilidad

6.1.1 Principales características de los usuarios de baja empleabilidad (Programa de Inserción Social Activa)

El perfil de los participantes del Programa de Inserción Social Activa, es el siguiente: *“Hombre español (gitano), de edad comprendida entre 30 y 55 años, con pareja e hijos. Vive de alquiler, tiene estudios primarios, pero carece de formación complementaria, carnets profesionales y conocimientos informáticos. No dispone de carnet de conducir y, por consiguiente, de vehículo. No tiene redactado su currículum vitae y tienen interés por formación. Está dado de alta en la Seguridad Social. Cuenta con teléfono móvil, pero carece de correo electrónico. Ha sido una persona que ha experimentado problemas de adicción. Tiene antecedentes judiciales, sobre todo deudas por multas del ayuntamiento o de hacienda por impagos. Sus ingresos provienen del cobro del Ingreso Mínimo de Inserción (IMI) y es él quien gestiona su dinero. Los gastos los destina a cubrir sus necesidades básicas y a gastos innecesarios, como el consumo de tabaco. Prefiere trabajos dinámicos que no requieran mucho esfuerzo mental y que estén ubicados cerca de su domicilio. Además, carece de motivación en cuanto a la búsqueda de empleo”.*

6.1.2 Principales características de los usuarios en el programa de mayor empleabilidad: Programa de Inserción Laboral (Agencia de Colocación)

El perfil de las personas atendidas en el Programa de Inserción Laboral (Agencia de Colocación) presenta los siguientes rasgos generales:

- A. Pocas personas con buen nivel formativo.
 - Pocas ofertas para su perfil.
- B. Muchas de bajo nivel formativo, además:
 - Son inconstantes en su proceso de intervención y difíciles de localizar (*cambian de móvil y no lo comunican, no contestan las llamadas...*).
 - No responden bien en los procesos de selección y no saben gestionar las ofertas.
- C. Franja intermedia con formación media.
 - Mejor respuesta en la intervención y resultados positivos en la gestión de ofertas.

Si se analiza por colectivos de atención:

A. Mujer inmigrante.

- Baja formación.
- Dificultades con el idioma.
- Problemas de conciliación familiar: son las que se ocupan del cuidado de los hijos.
- Suelen optar a trabajos en servicio doméstico. Como tiene baja formación, consideran que es a lo único que pueden acceder.
- Por nacionalidades: Pakistanís. Marroquí. Latinas. Europa del Este / Rumanía. Africanas: ha descendido el número.

B. Mujer mayor de 40 años:

Suelen tener problemas sociales graves: Violencia de género, separaciones traumáticas...

Podemos distinguir:

- Aquellas que son conocidas como “súper trabajadoras” (interés por trabajar y muy buenas referencias constatables).
- Aquellas que no muestran interés. Ponen excusas. No acceden a las ofertas. No responden a las llamadas.

C. Hombres mayores de 45 años:

- Con larga trayectoria laboral, pero sin reciclaje profesional. Problemas de adaptación a los nuevos métodos de trabajo. Analfabetismo informático.

D. Jóvenes:

- Con alto nivel académico: Colectivo muy poco numeroso.
- Con bajo nivel formativo: Es el grupo más elevado. Ni formación ni experiencia. Necesitan un impulso para retomar el interés.

E. Minorías étnicas.

En este grupo encontramos a los desempleados de edad intermedia entre 35 – 45 años.

- Sin formación.
- Experiencia laboral irregular: En tareas estacionales agrícolas y limpieza.

6.2 Caracterización de las problemáticas de empleo y formación en los usuarios de la Agencia de Colocación y su relación con las tendencias de desempleo y formación en La Rioja

6.2.1 Tendencias del mercado de trabajo y del empleo en La Rioja.

- **Formas de búsqueda de empleo**

Distribución porcentual de las principales formas de búsqueda de empleo entre las personas desempleadas de La Rioja. Destaca la búsqueda a través de amigos y parientes, lo que se conoce como el “*boca a boca*” y la solicitud directa al empresario.

Tabla 3: Formas de búsqueda de empleo

	Ambos sexos
	2017T1
Total	100,0
Se ha puesto en contacto con una Oficina Pública de empleo	52,4
Se ha puesto en contacto con una oficina privada de empleo o se ha apuntado a una bolsa de trabajo	29,7
Solicitud directa a un empresario o presentando su currículum	73,8
A través de amigos, parientes o un sindicato	83,0
Ha puesto o ha contestado algún anuncio u oferta de empleo (incluido Internet)	40,6
Ha mirado o ha escuchado algún anuncio u oferta de empleo (incluido Internet)	66,9
Ha buscado terrenos, locales o material para establecerse por su cuenta	1,0
Ha buscado financiación o ha realizado gestiones para obtener permisos o licencias para establecerse por su cuenta	1,1
Ha realizado un examen o una entrevista de trabajo	12,3
Espera los resultados de una solicitud de trabajo	22,9
Espera los resultados de una oposición	0,7
Espera la llamada de una Oficina Pública de empleo	28,7
Otros métodos	0,7

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Población Activa (EPA)

- **Búsqueda activa de empleo y formas de búsqueda**

Personas desempleadas en búsqueda activa de empleo en La Rioja en función del número de formas de búsqueda de empleo. Mencionar la proporción de a mayor número de formas de búsqueda de empleo, mayor probabilidad de encontrar un trabajo.

Tabla 4: Búsqueda activa y formas de búsqueda

	Valor absoluto	Porcentaje
	2017T1	2017T1
Total	4.255,0	100,0
Ya ha encontrado empleo	280,0	6,6
1	340,1	8,0
2	779,9	18,3
3	793,8	18,7
4	957,7	22,5
5	697,6	16,4
6 y más	406,0	9,5

Fuente: Elaboración propia a partir de EPA

- **Formación y tipología de cursos formativos**

Tasa de personas desempleadas que realizan cursos de formación y tipología de los cursos en España. Se observa como tan solo una minoría del 15'8% realiza cursos formativos durante su tiempo en desempleo.

Tabla 5: Formación y tipos de cursos

Total	4.255,00
No cursa estudios	84,20
Cursa estudios	15,80
Sólo reglados	46,07
Sólo no reglados	50,54
Reglados y no reglados	3,39

Fuente: Elaboración propia a partir de EPA

- **Desempleo y nivel educativo**

Tasa de personas desempleadas en función del nivel educativo en la población desempleada de La Rioja. Destaca el reducido porcentaje de personas desempleadas con estudios superiores, en comparación con el elevado porcentaje de personas sin estudios.

Tabla 6: Nivel educativo

Tasa global de desempleo	12,9
Analfabetos	100,0
Estudios primarios incompletos	20,0
Educación primaria	27,3
Primera etapa de educación secundaria y similar	13,5
Segunda etapa de educación secundaria, con orientación general	16,3
Segunda etapa de educación secundaria con orientación profesional (incluye educación postsecundaria no superior)	10,6
Educación superior	9,3

Fuente: Elaboración propia a partir de EPA

- **Parados y tiempo en búsqueda activa de empleo**

Tasa de desempleo en La Rioja en función del tiempo en búsqueda activa de empleo y comparativa de porcentajes en base a los resultados del año 2008 y del año 2017.

Tabla 7: Tiempo en búsqueda activa de empleo

Tiempo / Año	2008	2017
Ya ha encontrado empleo	13	9,3
Menos de 1 mes	8,5	3,8
De 1 mes a menos a menos de 3 meses	26,3	13,8
De 3 meses a menos de 6 meses	11,9	8
De 6 meses a menos de 1 año	26,3	9
De 1 año a menos de 2 años	11,5	19,8
De 2 años o más	2,5	36,3

Fuente: Elaboración propia a partir de EPA

- **Desempleo por sector económico**

Tasa de desempleo en función del sector económico de empleo en La Rioja, despuntando el sector agrícola como el sector de mayor desempleo.

Tabla 8: Sector económico

Agricultura	13,5
Industria	7,6
Construcción	5,2
Servicios	5,4

Fuente: Elaboración propia a partir de EPA

6.2.2 Principales necesidades formativas y de empleo en los usuarios de la agencia de colocación.

Profundizando en los datos más relevantes alcanzados mediante el estudio cuantitativo realizado a una muestra de 100 personas, el cual permite establecer el perfil de las personas que acuden a la Agencia de Colocación y sus necesidades formativas, cabe destacar los siguientes porcentajes:

- **Búsqueda activa de empleo:**

El 97% de las personas encuestadas realizan una búsqueda activa de empleo, entendiendo como tal, aquellas personas que acuden a más de una Agencia de Colocación, realizan búsqueda por Internet mediante ETTs, entrega de currículum, prensa, red de contactos o autocandidatura.

Gráfico 1: Búsqueda activa

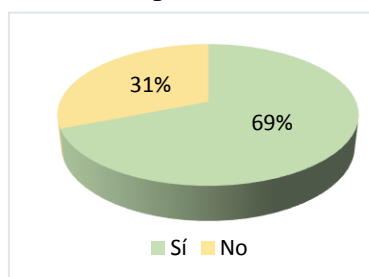


(Fuente: Elaboración propia)

- **Inscripción Demandante de Empleo:**

El 69% de los encuestados manifiesta estar inscrito como demandante de empleo. Se desconocen los motivos por los que el 31% restante no está inscrito como demandante de empleo.

Gráfico 2: Inscripción demandante de empleo

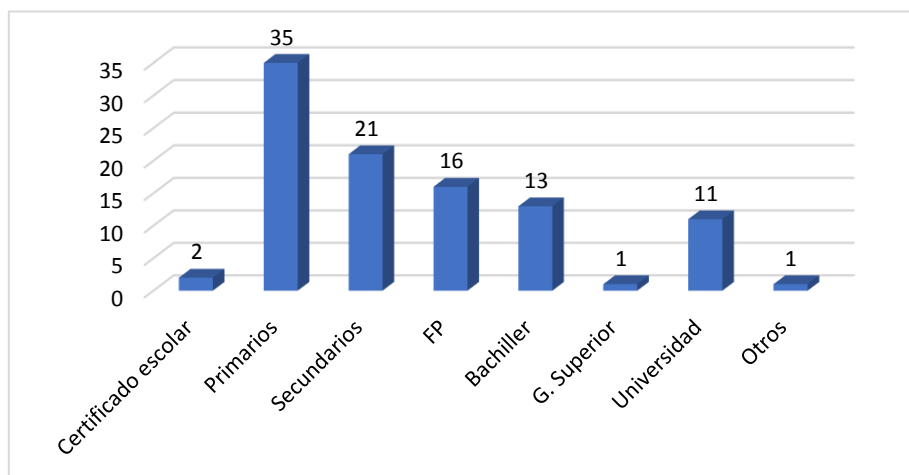


(Fuente: Elaboración propia)

- **Nivel académico:**

Los datos de formación indican que el mayor porcentaje se corresponde con un nivel académico de estudios primarios en el 35% de los casos.

Gráfico 3: Estudios

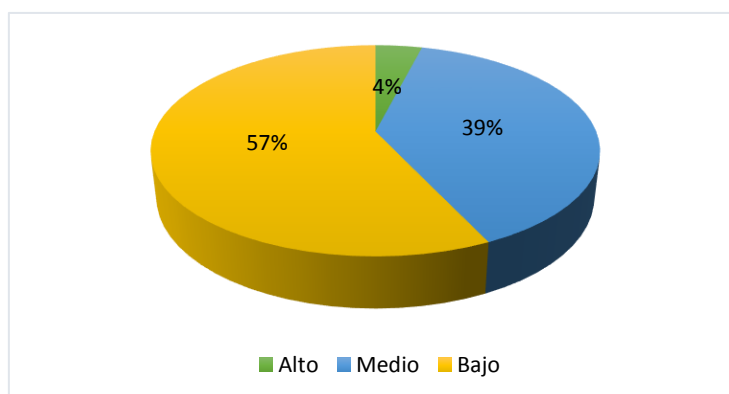


(Fuente: Elaboración propia)

- **Conocimientos informáticos:**

Destaca el elevado porcentaje de personas que carecen de conocimientos informativos, 57%, siendo también relevante el reducido porcentaje de personas que poseen altos conocimientos, 4%.

Gráfico 4: Conocimientos informáticos

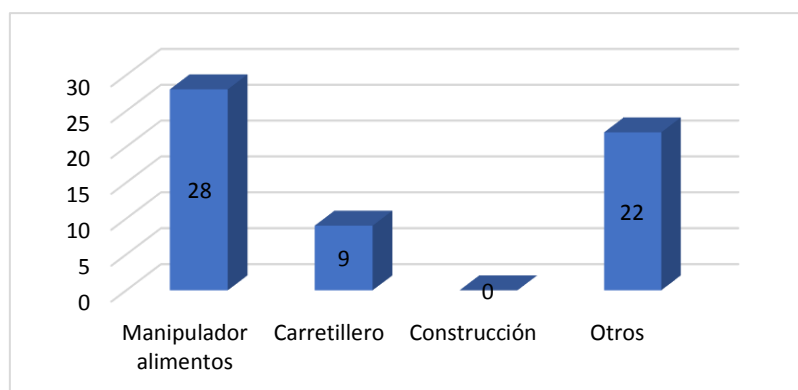


(Fuente: Elaboración propia)

- **Carnets profesionales:**

Acentuar que de las 59 personas que poseen carnets profesionales, 28 tienen el carnet de manipular de alimentos.

Gráfico 5: Carnets profesionales

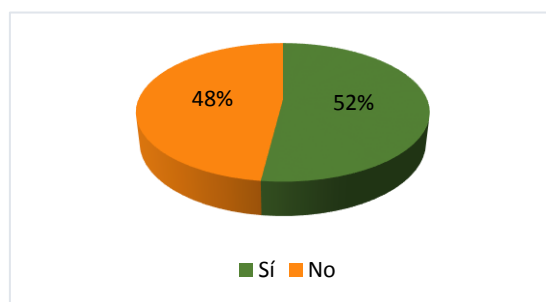


(Fuente: Elaboración propia)

- **Permiso de conducir:**

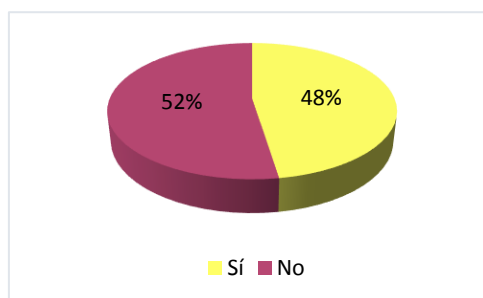
En relación al carnet de conducir destaca que el 52% de las personas encuestadas sí lo posee, y de ellas, un total de 48 poseen vehículo propio.

Gráfico 6: Carnet de conducir



(Fuente: Elaboración propia)

Gráfico 7: Vehículo propio

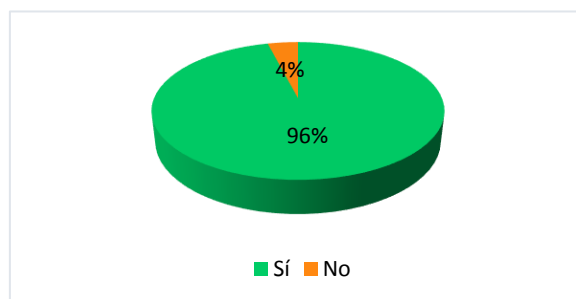


(Fuente: Elaboración propia)

- **Experiencia laboral:**

El porcentaje de personas con experiencia laboral es elevado (96%). Tan solo un 4% manifiesta no disponer de antecedentes en su vida laboral.

Gráfico 8: Experiencia laboral

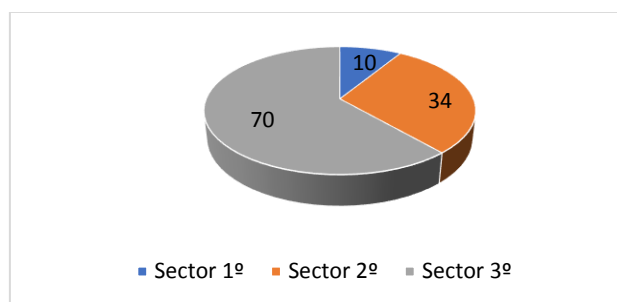


(Fuente: Elaboración propia)

- **Sectores económicos:**

Respecto a los sectores económicos en los que han trabajado alguna vez, despunta el sector terciario con un 70%, seguido del 34% del sector secundario y solo el 10% en el sector primario.

Gráfico 9: Sector de trabajo

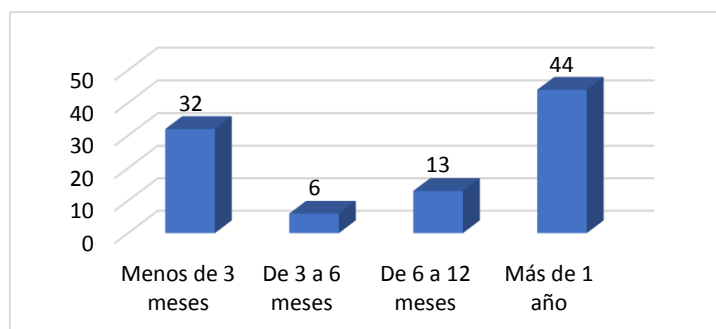


(Fuente: Elaboración propia)

- **Tiempo en desempleo:**

En cuanto al tiempo de desempleo, destacan las personas desempleadas de más de un año de duración con un 44%. Siendo relevante la escasa diferencia en relación a las personas desempleadas de menos de 3 meses con un 32%.

Gráfico 10: Tiempo de desempleo



(Fuente: Elaboración propia)

6.3 Breve síntesis de las necesidades de usuarios de Cáritas Chavicar

Como consecuencia del análisis de perfiles realizado, se detecta que el perfil medio de las personas que acuden a la Agencia de Colocación de Fundación Cáritas Chavicar es el siguiente: *“Mujer española mayor de edad, 51 años, casada con hijos, que vive de alquiler. Muestra búsqueda activa de empleo, no percibe ayudas sociales y está inscrita como demandante de empleo. Conoce la entidad mediante su red de relación personal. Posee un nivel de estudios primarios, carece de conocimientos informáticos y cuenta con el carnet de manipulador de alimentos. Tiene permiso de conducir, pero no vehículo propio. De igual manera, posee experiencia laboral, siendo su último contrato de una duración superior a un año, en el sector terciario. Asimismo, su tiempo de desempleo también es superior a un año y su preferencia laboral se enfoca en el sector servicios”*.

A grandes rasgos, hay que mencionar que ambos perfiles muestran un nivel de empleabilidad bajo derivado por su escaso nivel formativo y falta de conocimientos informáticos. Además, demandan acompañamiento, ya no solo en el área sociolaboral, sino también en otros ámbitos como son salud y justicia. Precisan esta ayuda para la resolución de sus problemas personales, para afrontar nuevas situaciones y para ser orientados laboralmente. Asimismo, otro obstáculo a destacar es la ausencia de constancia en la búsqueda de empleo y de determinadas habilidades sociales. Por ello, una vez detectadas las carencias de los usuarios se diseñaron nuevas propuestas de intervención.

6.4 El Trabajo Social con Grupos en la transición al mercado de trabajo: Herramientas formativas y sus beneficios en la incorporación laboral

En base a los resultados obtenidos en las Prácticas de Estudio-Diagnóstico se diseña un Proyecto operativo de intervención a desarrollar durante las Prácticas de Intervención Social. El proyecto se compone de acciones formativas y acompañamiento social, que dotan de herramientas válidas y exitosas a las personas usuarias de la Agencia de Colocación que presentan especiales dificultades sociales. El objetivo perseguido es argumentar la importancia que tiene para los usuarios de la Agencia de Colocación la formación específica en procesos de selección.

La dificultad que presentan los participantes del proyecto de intervención es que, además de carecer de formación, carecen de habilidades sociales como: Saber expresarse, formular preguntas de forma asertiva, saber responder a las cuestiones planteadas, tomar decisiones, mantener contacto visual, etc. Asimismo, se deben enfrentar a nuevas técnicas de selección. Esto, sumado a su falta de confianza y autoestima, impide que los entrevistadores observen de manera positiva sus capacidades laborales y, por consiguiente, que accedan al puesto de trabajo.

6.4.1 Principales instrumentos de evaluación empleados en la formación: Actividades e indicadores de proceso y resultado.

El Proyecto operativo de intervención se compone de un Curso “Las nuevas técnicas de selección” que engloba tres sesiones y de una Jornada “Asesoría de imagen masculina en la entrevista de trabajo”. Las sesiones del Curso son: 1) Pruebas de selección, 2) Dinámica de entrevista grupal y 3) Role Playing de entrevista de trabajo individual.

Para evaluar el éxito de las mismas se utilizan tres técnicas: Ficha de registro de asistencia, observación participante y encuestas de satisfacción. También se establecen una serie de indicadores, diferenciados por ser de proceso, a través de los cuales se corrobora el nivel de agrado de los participantes y se detectan aspectos a mejorar; o de resultado, para confirmar la eficacia de las sesiones y la consecución de los objetivos propuestos. Como indicadores de proceso se instauran el número de personas inscritas y la involucración, participación y motivación de las personas que asisten. Y como indicadores de resultados predominan el número de asistentes y la adquisición de nuevos conocimientos.

6.4.2 Valoración de los resultados obtenidos en la intervención grupal.

Durante el diseño del Proyecto operativo de intervención se estimó que la participación tanto del Curso “Las nuevas técnicas de selección” como de la Jornada “Asesoría de imagen masculina en la entrevista de trabajo”, fuera del 80% lo que equivale a 12 de las 15 plazas disponibles.

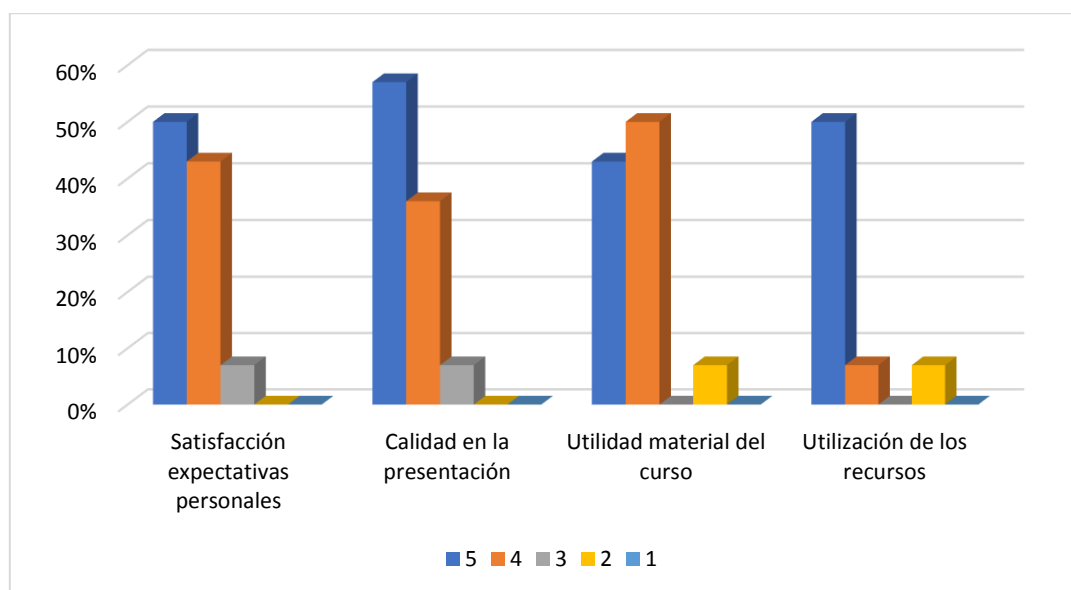
Tras la impartición del Curso se confirma que el porcentaje de participación fue superior al planteado. Mediante la ficha de registro de asistencia se corrobora que en la primera y segunda sesión participaron 14 personas, lo que supone un 93% de asistencia. Y, en la tercera sesión, a pesar de disminuir el porcentaje de asistencia, acudieron 12 personas lo que supone un 80% de participación.

Respecto a la Jornada, señalar que la sesión se diseñó para un número total de 8 participantes y que tras su realización se constata que la participación fue del 100%, es decir, asistieron la totalidad de los inscritos.

De igual manera, destacar que mediante las encuestas de evaluación se ha podido confirmar la eficacia de las sesiones, el nivel de agrado de los participantes y evidenciar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

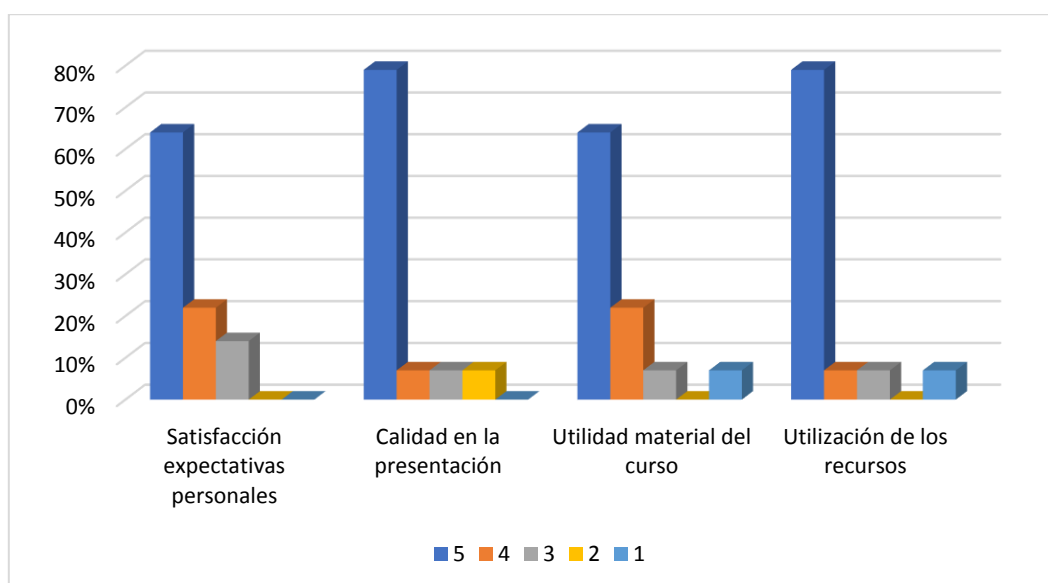
A continuación, se detallan los porcentajes alcanzados en relación al contenido de cada una de las sesiones:

Gráfico 11: Evaluación Curso - Sesión 1



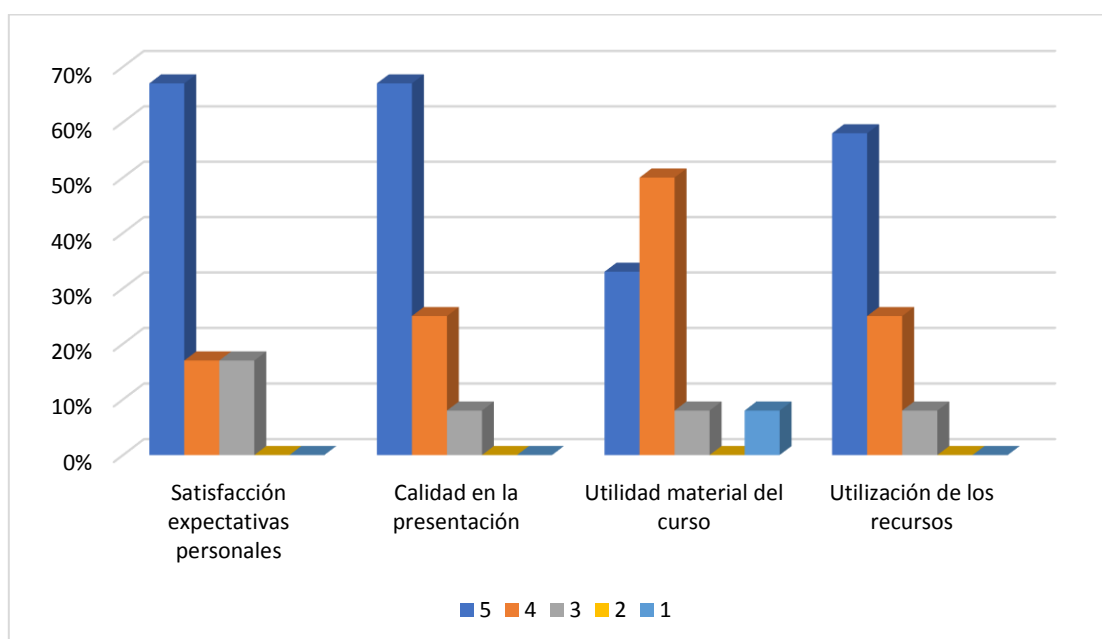
(Fuente: Elaboración propia)

Gráfico 12: Evaluación Curso - Sesión 2



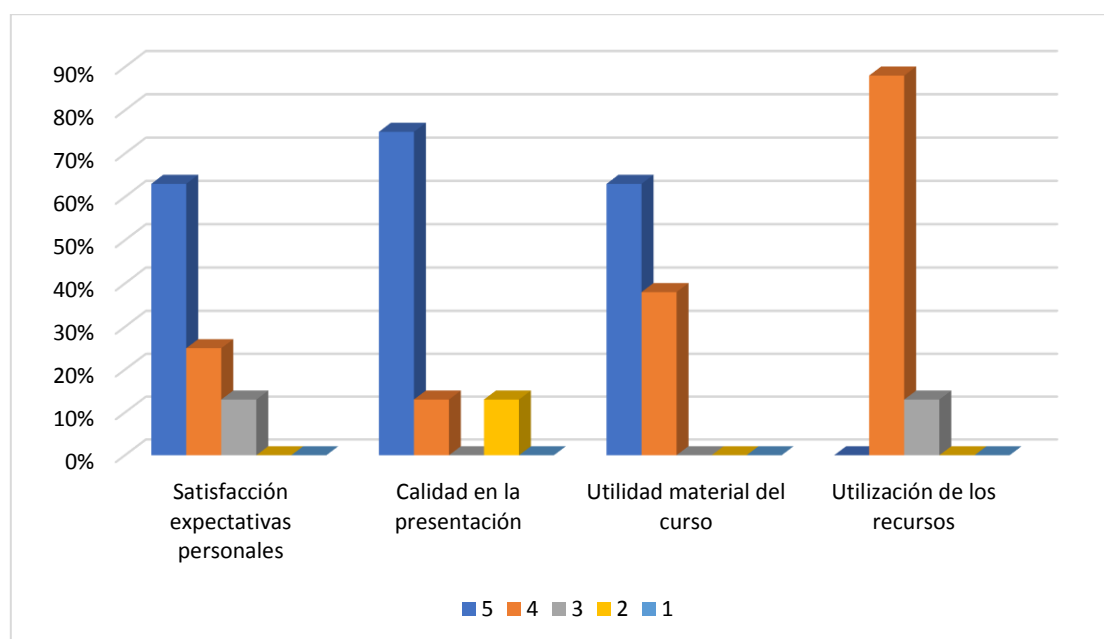
(Fuente: Elaboración propia)

Gráfico 13: Evaluación Curso - Sesión 3



(Fuente: Elaboración propia)

Gráfico 13: Evaluación Jornada



(Fuente: Elaboración propia)

6.4.3 Breve valoración de los resultados obtenidos en la intervención.

Tras la evaluación de las sesiones se puede afirmar que el objetivo planteado en el Proyecto operativo de intervención ha sido conseguido (aumentar las oportunidades de empleo de las personas con especiales dificultades sociales). Asimismo, los participantes muestran mejoría en el proceso de búsqueda de empleo tal y como se puede constatar en las evaluaciones y en la observación participante.

Después de haber ampliado sus capacidades y habilidades sociales por medio de las acciones formativas, manifiestan interés por las ofertas ya que han aumentado las consultas, lo que permite afirmar que también se ha alcanzado el objetivo de mejorar el empoderamiento laboral planteado en el proyecto. De igual manera, en el desarrollo de la última sesión se percibe un incremento de la competencia personal y profesional, vinculada a la toma de decisiones y resolución de conflictos; lo que unido al aumento de autoestima y confianza, resulta muy favorable de cara a superar con éxito los procesos de selección.

Finalmente, indicar que el Proyecto operativo de intervención también resulta exitoso respecto a la participación, implicación y agrado de los participantes hacia las sesiones impartidas. Aspectos reflejados durante el transcurso de las mismas, así como, en la ficha de registro donde se constata la regularidad de la asistencia.

7. CONCLUSIONES

El punto de partida del Trabajo Fin de Grado, consistía en presentar los resultados obtenidos mediante un proyecto de sistematización de las prácticas de estudio-diagnóstico e intervención social desarrolladas en el área sociolaboral de Fundación Cáritas Chavicar. Para su consecución y cumplimiento se plantean dos objetivos específicos:

- Plasmar los resultados del estudio-diagnóstico que conforman el perfil medio de atención en el Programa de Inserción Social y en la Agencia de Colocación.
- Argumentar la importancia que tiene para los usuarios de la Agencia de colocación la formación específica en procesos de selección.

Concretamente, se quería sistematizar el diseño y ejecución de un plan de acompañamiento personalizado, tanto en el ámbito laboral, (mediante acciones de orientación y jornadas de formación no reglada), como en el ámbito social, (a través de sesiones de empoderamiento personal y fortalecimiento de habilidades sociales). Constatar la diferenciación de perfiles, de necesidades y, por tanto, de métodos de intervención social.

A lo largo de la sistematización de las prácticas curriculares se puede observar el procedimiento seguido:

La primera etapa gira en torno al análisis de los perfiles de los participantes del Centro de Inserción Social Activa y de la Agencia de Colocación de la entidad. Se detecta que, a pesar de la tenue recuperación económica, dicha mejoría no llega a todos por igual debido a que el desempleo afectó más severamente a los perfiles del Centro de Inserción Social Activa. Fundamentalmente se debe a las necesidades detectadas que han dificultado su normalización social. Nos referimos a personas sin formación básica, dependientes de prestaciones públicas, sin experiencia laboral y sin hábitos sociales consolidados.

Resaltar que tras la investigación del perfil de los usuarios de la Agencia de Colocación se divisan como principales carencias a cubrir, la ausencia de formación y la existencia de obstáculos frente a los procesos de selección. Se trata de personas con largos periodos en desempleo, con falta de formación en procesos de búsqueda de trabajo y experiencia laboral irregular (alta temporalidad de los contratos, o jornadas parciales).

Tras tabular e interpretar los resultados alcanzados se detectan las carencias diferenciadas de los perfiles, llegando así a la segunda etapa de diseño de acciones formativas que cubran las necesidades detectadas.

Resaltar la importancia que tiene el nivel de empleabilidad, como “termómetro de medida” del grado de inserción, que determina la futura intervención. Cabe señalar la distinción entre los perfiles englobados en el Centro de Inserción Social Activa y los perfiles de la Agencia de Colocación. Dicha diferenciación se refleja en la finalidad que se persigue. Asimismo, responde a la metodología de Itinerario Individual de Inserción. Respecto a las personas participantes en el Programa de Inserción Social Activa: Facilitar la incorporación social promoviendo la asunción de competencias, destrezas, habilidades y responsabilidades en su proceso de inserción para posteriormente dar el salto a su inserción laboral (hablamos de habituación social como parte previa a la laboral). Y con los usuarios de la Agencia de Colocación: Dotar a los participantes de herramientas que les faciliten el acceso al empleo, (considerando a los cursos y jornadas formativas las herramientas a utilizar). Hablamos de habituación laboral como última fase del Itinerario.

Por tanto, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades detectadas, se diseña un plan formativo de intervención grupal, compuesto de un Curso “Las nuevas técnicas de selección” y, una Jornada “Asesoría de imagen masculina en la entrevista de trabajo”, llegando así al desarrollo de la tercera etapa. Durante la dinamización de las sesiones se realizan acompañamientos sociolaborales individualizados con cada uno de los participantes con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos.

De igual manera, hay que destacar el Trabajo Social Grupal como una herramienta para promocionar la participación en las sesiones de formación. Dicho método ha facilitado: La sensibilización y motivación de los asistentes, ha fomentado y establecido una “cultura” de responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la formación, establecido un espacio común para canalizar sugerencias e intercambio de información, ha ayudado a establecer prioridades en la búsqueda de soluciones, y ha logrado que los participantes se constituyan como agentes activos de su propio proceso de búsqueda de empleo.

Asimismo, mediante dicho Proyecto operativo de intervención se han realizado actividades basadas en el acompañamiento social. Su finalidad se dirigió a reforzar de manera indirecta, hábitos sociolaborales como la higiene, la constancia, el cumplimiento de horarios, el compromiso de asistencia, la responsabilidad de justificar las faltas, etc., y a adquirir conocimientos más específicos sobre los procesos de selección. Convertirse en agentes activos de su proceso de consolidación de hábitos sociales y laborales.

En la última etapa, se realiza la evaluación de las sesiones para comprobar el éxito del proyecto operativo de intervención y corroborar la consecución de los objetivos planteados. De igual manera detectar aquellos elementos no conseguidos, como, por ejemplo, un mayor grado de implicación y responsabilidad para notificar y/o justificar las faltas de asistencia a las sesiones.

Finalmente, mencionar que se constata el Itinerario de Inserción Individual como método de intervención que da respuesta adaptada a cada perfil de la entidad, según el diagnóstico y la fase en la que se encuentre (*habitación social – habitación laboral – búsqueda de empleo – integración sociolaboral*). Y la formación y el acompañamiento social como las herramientas fundamentales en la intervención sociolaboral de los perfiles atendidos.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Confederación Cáritas (2005). *Marco de Actuación para el Programa de Empleo*. Documento interno de la entidad. Material no publicado.
- Confederación General del Trabajo, (2008). *Guía sobre Empresas de Trabajo Temporal: Todo lo que quiso saber y nadie le quiso contar*. Madrid: CGT.
- Cruz Roja Española (2004). *Plan de empleo para colectivos vulnerables*. Madrid.
- Documento interno de la entidad, (2017). La Rioja: Fundación Cáritas Chavicar. Material no publicado.
- Fernández, M. y Tejada, A., (2015). *Guía de Buenas Prácticas sobre Integración de Personas en Situación o Riesgo de Exclusión Sociolaboral*. Granada: Diputación Provincial de Granada.
- Fundación Cáritas Chavicar, (2017). Documento interno de la entidad. Material no publicado.
- Fundación Cáritas Chavicar, (2005). La Rioja: *Dirección y Gestión de Empresas de Inserción. Módulo I*. Documento interno de la entidad. Material no publicado.
- Fundación Cáritas Chavicar (2017). *Proyecto inserción laboral: Formación y orientación*. Documento interno de la entidad. Material no publicado.
- Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 2 de junio de 1994, núm. 131.
- Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 14 de diciembre de 2007, núm. 299, pp. 51331-51339.
- Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 10 de octubre de 2015, núm. 243, pp. 94844-94852.
- Marcuello, C., Bellostas, A. y Marcuello, C., (2008). *Informe sobre las empresas de inserción en España*. Valencia: Centro Internacional de Investigación e Información sobre la Economía Pública, Social y Cooperativa (CIREC-España).

Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 31 de diciembre de 2010, núm. 318, pp. 109404- 109415.

Sabater, C. (2016). Tema 1: *Método científico y métodos en ciencias sociales*. Material no publicado.

Sobrino González, G., (2011). Régimen jurídico de las agencias de Colocación. *Temas laborales*, 110, 43-72.

9. ANEXOS

9.1 ANEXO I: Plantilla entrevista a personas trabajadoras de la entidad

ENTREVISTA: PERFIL DE LOS PARTICIPANTES

1. DATOS PERSONALES

- Sexo
- Nombre y apellidos
- Lugar y fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- Situación legal (permiso de residencia, de trabajo o sin permiso)
- DNI / NIE / Pasaporte
- N° Seguridad Social
- Dirección de la vivienda y Código Postal
- Dirección de empadronamiento y Código Postal
- Localidad
- Teléfono de contacto
- E-mail
- Estado civil
- Permiso de conducir
- Vehículo propio
- Antiguas dependencias (alcoholismo, drogadicción, ludopatía,...)
- Existencia de enfermedades relevantes (discapacidad física y/o mental)
- Antecedentes judiciales (denuncias, multas, órdenes de alejamiento,...)

2. RECURSOS DE REFERENCIA

- Recorrido social
- Prestaciones percibidas

3. DATOS FAMILIARES

- Posibles cargas familiares: hijos, abuelos, pareja con problemas de movilidad, etc.
- Composición de la unidad familiar

4. DATOS ECONÓMICOS

- Qué ingresos obtiene y de dónde
- Quién y cómo gestiona dicho patrimonio
- Deudas presentes
- Destino de los gastos realizados periódicamente
- Vivienda (régimen: propiedad, alquiler, compartida, cedida).

5. FORMACIÓN

- Estudios cursados
- Formación complementaria.
- Carnets profesionales (manipulador de alimentos, monitor de tiempo libre, carretillero, etc.)
- Idiomas (castellano, inglés, francés, otros)
- Conocimientos informáticos
- Interés por formación (presencial u online)

6. EXPERIENCIA LABORAL

- Currículum (redactado y actualizado)

7. PREFERENCIA LABORAL

- Actividad
- Horario
- Lugar de trabajo

8. MOTIVACIONES Y EXPECTATIVAS

9. VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA

10. OBSERVACIONES – DECISIÓN ADOPTADA

9.2 ANEXO II: Plantilla encuesta a personas usuarias de la entidad

CUESTIONARIO: PERFIL PARTICIPANTES

A) DATOS PERSONALES:

1. Sexo:

- ☐ Hombre ☐ Mujer

2. Edad:

- ☐ 18-25 ☐ 36-40
☐ 26-30 ☐ 41-45
☐ 31-35 ☐ 46-50

3. Origen:

- ☐ Español
☐ Otro:
- Comunitario - Extracomunitario

4. Estado civil:

- ☐ Casado ☐ Viudo
☐ Divorciado ☐ Soltero
☐ En pareja

5. Unidad de convivencia:

- ☐ Solo ☐ En pareja con hijos
☐ Solo con hijos ☐ Con otros familiares
☐ En pareja ☐ Otros: _____

6. Vivienda:

- ☐ Compartida ☐ Centro Municipal de
☐ Cesión Acogida
☐ Alquiler ☐ Otros: _____
☐ En propiedad

7. Condición de vivienda:

- ☐ Habitable
- ☐ No habitable

8. Búsqueda activa:

- ☐ Sí
- ☐ No

B) DATOS SOCIALES:

9. Recursos de referencia

- ☐ Cáritas
- ☐ Servicios Sociales
- ☐ Unidad de Trabajo Social
- ☐ Enzigzag
- ☐ Servicios penitenciarios o medidas alternativas
- ☐ Otros: _____

10. ¿Percibes prestación pública o ayuda social?

- ☐ Sí
- ☐ No

Si es que sí, ¿Cuál?: _____

11. Inscrita en el INEM

- ☐ Sí
- ☐ No

C) FORMACIÓN:

12. Estudios:

- ☐ Certificado escolar
- ☐ Primarios
- ☐ Secundarios
- ☐ Bachiller
- ☐ Formación Profesional
- ☐ Universidad
- ☐ Otros: _____

13. Idiomas:

- ☐ Castellano
- ☐ Inglés
- ☐ Francés
- ☐ Árabe
- ☐ Rumano
- ☐ Otros: _____

14. Nivel de castellano:

- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> Alto | <input type="radio"/> Bajo |
| <input type="radio"/> Medio | <input type="radio"/> Nativo |

15. Permiso de conducir:

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> Sí | <input type="radio"/> No |
|--------------------------|--------------------------|

❖ *Sí pusiste que NO, pasa a la pregunta 18 directamente.*

16. Tipo de permiso:

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Carnet ciclomotor - AM | <input type="radio"/> Carnet camión - C |
| <input type="radio"/> Carnet coche – B | <input type="radio"/> Carnet autobús – D |

17. Vehículo propio:

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> Sí | <input type="radio"/> No |
|--------------------------|--------------------------|

18. Carnets profesionales:

- | | |
|---|------------------------------------|
| <input type="radio"/> Manipulador alimentos | <input type="radio"/> Construcción |
| <input type="radio"/> Carretillero | <input type="radio"/> Otros: _____ |

19. Conocimientos informáticos:

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> Alto | <input type="radio"/> Bajo |
| <input type="radio"/> Medio | |

D) EXPERIENCIA LABORAL:

20. Experiencia laboral:

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> Sí | <input type="radio"/> No |
|--------------------------|--------------------------|

21. Tiempo de contratación:

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> Menos de 1 mes | <input type="radio"/> De 6 a 12 meses |
| <input type="radio"/> De 1 a 3 meses | <input type="radio"/> Más de un año |
| <input type="radio"/> De 3 a 6 meses | |

22. Sector de trabajo:

- ☐ Sector primario
- ☐ Sector secundario
- ☐ Sector terciario

23. Tiempo de desempleo:

- ☐ Menos de 3 meses
- ☐ De 3 a 6 meses
- ☐ De 6 a 12 meses
- ☐ Más de un año

24. Preferencia laboral:

- ☐ Agricultura
- ☐ Industria
- ☐ Limpieza
- ☐ Servicio doméstico
- ☐ Otros: _____

9.3 ANEXO III: Plantilla encuesta autoevaluación

CUESTIONARIO DE EVALUACION FINAL DE LA ACTIVIDAD

(Datos a cumplimentar por los participantes)

Título del Curso:
Fechas de celebración:

Su opinión sobre el curso que ha realizado nos permitirá mejorar las actividades de formación en el futuro. Por favor, conteste a todas las preguntas. Gracias

CONTENIDO	Valoración (5= muy alta / 1= muy baja)				
	5	4	3	2	1
Satisfacción de las expectativas personales.					
Calidad en la presentación de los contenidos.					
El material del curso le ha resultado útil.					
Utilización de los recursos (ordenadores)					

ORGANIZACIÓN	Valoración		
	Larga	Adecuada	Corta
La duración del curso ha sido			
	Muy bueno	Adecuado	Malo
El horario del curso ha sido			
	Muy buena	Adecuada	Mala
La organización del curso ha sido			

ADAPTACIÓN	Valoración	
	Sí	No
¿Aconsejaría este curso?		
¿Qué es lo que más le ha gustado y por qué?		
¿Qué es lo que menos le ha gustado y por qué?		
Otras observaciones		

VALORACIÓN GLOBAL	Valoración (5= muy alta / 1= muy baja)				
	5	4	3	2	1
Valoración del curso en su conjunto					